



**Universidade de
Aveiro
Ano 2019**

Departamento de Economia, Gestão,
Engenharia Industrial e Turismo

**Joel Alexandre
Marques Barbosa**

**A Acessibilidade do Transporte Urbano: o caso da
cidade de Coimbra**



**Universidade de
Aveiro**
Ano 2019

Departamento de Economia, Gestão,
Engenharia Industrial e Turismo

**Joel Alexandre
Marques Barbosa**

A Acessibilidade do Transporte Urbano: o caso da cidade de Coimbra

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão e Planeamento em Turismo, realizada sob a orientação científica da Doutora Celeste Eusébio, Professora Assistente do Departamento de Economia, Gestão, Engenharia Industrial e Turismo da Universidade de Aveiro

Este trabalho foi desenvolvido no âmbito do projeto de investigação ACTION - POCI-01-0145-FEDER-030376, financiado pelo FEDER, através do COMPETE2020 - Programa Operacional Competitividade e Internacionalização (POCI), e por fundos nacionais (OE), através da FCT/MCTES

Dedico esta dissertação a todos aqueles que se veem privados do seu direito de acesso ao transporte, ao turismo e ao lazer, na esperança de que um dia a acessibilidade seja uma realidade.

o júri

presidente

Doutora Ana Filipa Fernandes de Aguiar Brandão
Professora Auxiliar Convidada da Universidade de Aveiro

Professora Doutora Elisabete Maria Melo Figueiredo
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

Professora Doutora Maria Celeste de Aguiar Eusébio
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

agradecimentos

O último ano apresentou-se cheio de altos e baixos, com a responsabilidade de construir uma pesquisa e levá-la até ao fim. Contudo, consegui alcançar o objetivo de entregar esta dissertação, e não o podia ter feito sem a ajuda e apoio de algumas pessoas que não posso deixar de nomear.

À Professora Doutora Celeste Eusébio agradeço pela incansável orientação e disponibilidade. Pelo apoio, por ter acreditado neste projeto desde o berço na sua unidade curricular. Pela proximidade e à vontade que cria com os seus orientandos, pela segurança e por me ter dado a clareza quando precisava dela.

Agradeço também à Professora Doutora Elizabeth Kastenholtz pela simpatia, por também ter apoiado o projeto e por se ter mostrado disponível e ajudado quando foi preciso. À Liliana, colega que o projeto Action trouxe até mim, por toda ajuda e palavras de apoio. À Diana, colega e amiga de mestrado, que também sempre acreditou em mim e me deu forças para levar o projeto avante, desde a sua fase embrionária. Um obrigado imenso a todas as pessoas que participaram nesta pesquisa, à amostra e à SMTUC, por terem possibilitado que tivesse material para desenvolver esta investigação.

Aos meus "Cromos" de sempre por estarem sempre lá, pelo apoio, pela amizade e companheirismo, e por serem casa mesmo quando a vida nos leva para longe dela. Aos de Coimbra, da faculdade e pós faculdade, pelos ensinamentos, companheirismo, apoio e ajuda a todos os níveis. Obrigado a todos eles pela paciência, pelos não e momentos de afastamento porque "Não vai dar, preciso de fazer a tese.". Obrigado ao pessoal da 2770 por terem sido acessíveis, mesmo quando precisavam e terem permitido que tivesse horários que me deixassem equilibrar a loja e a tese. Obrigado, também, ao Renato pelo apoio, disponibilidade e ajuda na reta final.

Um obrigado muito especial ao Gustavo, por ter sido o meu companheiro de pesquisa, que sempre se dispôs e me ajudou imenso ao longo deste ano. Obrigado pela amizade e companheirismo, pelas palavras de força, por me ter iluminado quando precisava e por estar sempre lá.

Antes de terminar, o agradecimento mais importante que devo é aos meus pais. Sem vocês nada disto seria possível. Obrigado por sempre terem acreditado e investido em mim. Esta tese também é vossa! Se não fosse por vocês, talvez tivesse desistido. Obrigado por serem a força que preciso, por toda a ajuda incondicional, pelo amor e pela vida.

Finalmente, obrigado também, à Andreia (prima), ao João (Mano), aos tios, aos primos, aos avôs, padrinhos de batismo, à Dita e Lidinha, aos professores que tive ao longo destes 17 anos e a todas as pessoas que sempre me ajudaram e estiveram lá durante de todo o percurso escolar e académico.

palavras-chave

Acessibilidade, Transporte Público Urbano, Deficiência, Incapacidade, Turismo Acessível, Autocarro, Paragem de Autocarro, Informação, Serviço

resumo

O turismo é um direito de todos, que contribui de forma significativa para a qualidade de vida dos cidadãos (Deville, 2009). A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência realizada em 2006, reforça o direito à acessibilidade no transporte e à acessibilidade da informação, bem como o direito à participação na vida cultural, recreação, lazer e desporto (ONU, 2006). Tendo em conta os direitos básicos de igualdade, dignidade e autonomia, o objetivo deste estudo é perceber em que medida é que os transportes públicos urbanos de Coimbra são acessíveis. Para a concretização deste objetivo, o processo metodológico incluiu: uma entrevista à principal entidade responsável pelo transporte urbano de Coimbra; a observação participante das paragens de autocarro, dos autocarros, dos quiosques de compra de bilhetes e da informação nestes espaços; quatro entrevistas a pessoas com incapacidade; a análise do site da entidade de transporte; a análise comparativa de duas aplicações de telemóvel (Coimbra.Move-me e Moovit); e a análise das queixas feitas à entidade de transporte, presentes *online* no Portal da Queixa. Os resultados foram analisados recorrendo a um método misto de análise de dados (qualitativo e quantitativo). Os resultados obtidos revelam que é necessário implementar alterações ao nível dos transportes urbanos que foram objeto de estudo para aumentar a sua acessibilidade.

O serviço prestado apresenta várias falhas ao nível da acessibilidade dos autocarros, das paragens e principalmente ao nível da informação ao longo de toda a cadeia de viagem. Falhas essas que resultam na falta de confiabilidade do serviço. A entidade demonstra preocupação e implementa algumas medidas de forma a aproximar-se da população com mobilidade reduzida, no entanto algumas das ofertas que apresenta são ainda pouco inclusivas, e poderão privar as pessoas da sua dignidade e autonomia. Por fim, apresentam-se as contribuições deste estudo comentam-se as principais limitações e dificuldades enfrentadas durante o desenvolvimento da dissertação, e fazem-se sugestões de estudos futuros, que aprofundem o conhecimento do tema da acessibilidade dos transportes públicos em Portugal.

keywords

Accessibility, Urban Public Transport, Impairment, Disability, Accessible Tourism, Bus, Bus STOP, Information, Service

abstract

Tourism is everyone's right and it contributes in a meaningful way to people's quality of life (Devile, 2009). The United Nations Convention on the Rights of People with Disabilities stresses the right to access transport and information, as well as the right to the equal participation in cultural life, recreation, leisure and sports (ONU, 2006). Given the basic human rights of equality, dignity, and autonomy, the goal of this study is to understand in what ways public urban transport is accessible to disabled people. In order to achieve this, the following methodology was used: an interview with the responsible of the public transport service entity in Coimbra; participant observation at bus STOPS, buses, ticketing shops; four interviews with people whose characteristics match the sample of this study; the analysis of the entity's website; a comparative analysis of two *smartphone* applications (Coimbra.Move-me and Moovit); and the analysis of the complaints presented *online* at the 'portal da queixa' of the public transport service. the results of the empirical research were reviewed and integrated using a mixed data analysis (qualitative and quantitative). The results show that it is necessary to implement some changes in the urban public transport system analyzed, to increase their accessibility. There are various flaws with vehicles, bus STOPS and especially information delivery. These flaws lead to a lack of confidence in the service. the public transport provider has shown some concern and implemented some measures for better access of disabled individuals to the service, but they are still insufficient and do not yet fully promote the autonomy of these people to the fullest. Finally, the contributions of this study are presented, as well as comments on the main challenges faced during the research process and suggestions for future work on the accessibility of public transportation of disabled people in Portugal.

Índice

1. Introdução	1
1.1. Apresentação e justificação do tema	1
1.2. Objetivos e metodologia utilizada	2
1.3. Estrutura da dissertação	3
2. Turismo acessível	7
2.1. Introdução	7
2.2. Enquadramento histórico	7
2.2.1. Contexto internacional	8
2.2.2. Contexto europeu	10
2.2.3. Contexto turístico	15
2.2.4. Contexto português	17
2.3. Conceito	18
2.4. Relevância	21
2.5. Segmentos	24
2.6. Síntese	29
3. A acessibilidade dos transportes urbanos	31
3.1. Introdução	31
3.2. Enquadramento legislativo	32
3.3. Acessibilidade no ambiente contruído (origem/destino)	33
3.4. Acessibilidade no meio de transporte	40
3.5. Acessibilidade da informação	55
3.6. Síntese	58
4. Metodologia do estudo empírica	59
4.1. Introdução	59
4.2. Objetivos do estudo empírico	59
4.4. Métodos de recolha de dados	65
4.4.4. Entrevista à entidade	65
4.4.1. Observação participante	66
4.4.2. Entrevistas aos utilizadores	71
4.4.3. Análise da informação em suporte digital	73
4.4.4. Análise das queixas no Portal da Queixa	74
4.5. Métodos de análise de dados	75
4.6. Síntese	76

5. Análise e discussão dos resultados	79
5.1.Introdução	79
5.2.Segmentos do mercado do turismo acessível analisados	79
5.3.Análise e discussão dos resultados obtidos com a entrevista à entidade	80
5.4.Análise e discussão dos resultados obtidos com a observação participante	88
5.4.1.Autocarros	88
5.4.2.Paragens de Autocarro	103
5.4.3.Passeios.....	109
5.4.4.Lojas SMTUC	111
5.5.Análise e discussão dos resultados obtidos com as entrevistas a pessoas com incapacidade.....	112
5.6.Análise e discussão dos resultados obtidos com a análise do site	123
5.7.Análise e discussão dos resultados obtidos com a análise das aplicações	127
5.8.Análise e discussão dos resultados obtidos com a análise das queixas feitas no Portal da Queixa.....	132
5.8.1.Queixas sobre o serviço.....	134
5.8.2.Queixas sobre os condutores	136
5.8.3.Queixas sobre as condições dos autocarros	137
5.8.4.Queixas sobre a informação	138
5.9.Síntese	139
6. Conclusão	141
6.1.Principais conclusões	141
6.2.Contribuições	142
6.3.Limitações.....	143
6.4.Sugestões para estudos futuros	143
Referências Bibliográficas	145

Índice de Tabelas

Tabela 2.1 – Conceito de turismo acessível.....	19
Tabela 2.2 – Conceitos de deficiência e incapacidade.....	24
Tabela 2.3 – Segmentos de pessoas com necessidades específicas de viagem.....	27
Tabela 3.1 – Barreiras relacionadas com o ambiente urbano.....	34
Tabela 3.2 – Barreiras relacionadas com cruzamentos/travessia e peões.....	35
Tabela 3.3 – Barreiras relacionadas com obras e construções na via pública.....	36
Tabela 3.4 – Barreiras relacionadas com o clima húmido.....	36
Tabela 3.5 – Requisitos relacionados com os passeios.....	37
Tabela 3.6 – Requisitos sobre as instalações das paragens.....	41
Tabela 3.7 – Requisitos relacionados com as instalações dos quiosques de compra de bilhetes.....	42
Tabela 3.8 – Rampas.....	44
Tabela 3.9 – Serviço.....	45
Tabela 3.10 – Atitude do condutor.....	47
Tabela 3.11 – Instalações dos autocarros.....	48
Tabela 3.12 – Lugares prioritários.....	49
Tabela 3.13 – Pictogramas.....	49
Tabela 3.14 – Espaço para cadeira de rodas.....	50
Tabela 3.15 – Botões de STOP.....	51
Tabela 3.16 – Piso dos autocarros.....	52
Tabela 3.17 – Degraus dos autocarros.....	52
Tabela 3.18 – Rampas dos autocarros.....	53
Tabela 3.19 – Iluminação dos autocarros.....	54
Tabela 3.20 – Conforto dos autocarros.....	54
Tabela 3.21 – Limpeza dos autocarros.....	54
Tabela 3.22 – Informação nas paragens.....	55
Tabela 3.23 – Informação nos quiosques bilheteira.....	56
Tabela 3.24 – Informação no site.....	57
Tabela 3.25 – Informação em aplicações de <i>smartphone</i>	57
Tabela 3.26 – Informação a bordo do autocarro.....	57

Tabela 3.27 – Outros.....	58
Tabela 4.1 – Relação entre os objetivos, o método de recolha de dados e o método de análise de dados.....	59
Tabela 4.2 – Estada média em alojamentos turísticos.....	62
Tabela 4.3 – Descrição da observação participante.....	69
Tabela 4.4 – Características gerais dos entrevistados.....	71
Tabela 5.1 - Resultados da observação sobre o serviço de autocarros da SMTUC.....	88
Tabela 5.2 – Horários dos primeiros serviços dos autocarros durante o ano.....	89
Tabela 5.3 – Resultados da observação sobre a atitude do condutor.....	91
Tabela 5.4 – Resultados da observação sobre as instalações dos autocarros.....	92
Tabela 5.5 – Resultados da observação sobre os lugares prioritários em autocarros.....	94
Tabela 5.6 – Resultados da observação sobre os pictogramas nos autocarros.....	95
Tabela 5.7 – Resultados da observação sobre o espaço para cadeira de rodas nos autocarros.....	96
Tabela 5.8 – Resultados da observação sobre os Botões de STOP dos autocarros.....	97
Tabela 5.9 – Resultados da observação sobre o piso dos autocarros.....	98
Tabela 5.10 – Resultados da observação sobre os degraus nos autocarros.....	99
Tabela 5.11 – Resultados da observação sobre as rampas nos autocarros.....	99
Tabela 5.12 – Resultados da observação sobre o conforto dos autocarros.....	100
Tabela 5.13 – Resultados da observação sobre a limpeza dos autocarros.....	101
Tabela 5.14 – Resultados sobre a informação a bordo nos autocarros.....	101
Tabela 5.15 - Resultados sobre as instalações das paragens.....	103
Tabela 5.16 – Resultados sobre a informação das paragens.....	106
Tabela 5.17 – Atura a que se encontram os quadros informativos em relação ao solo.....	107
Tabela 5.18 – Resultados da observação sobre os passeios.....	109
Tabela 5.19 – Resultados da observação das Lojas SMTUC.....	111
Tabela 5.20 – Princípios, diretrizes, critérios de sucesso e nível de conformidade das WCAG 2.0.....	124
Tabela 5.21 – Problemas e Advertências com base na ferramenta TAW.....	126
Tabela 5.22 – Prós e Contras da aplicação Coimbra.Move-me.....	130
Tabela 5.23 – Prós e Contras da aplicação Moovit.....	130

Índice de Figuras

Figura 2.1 - Sistematização de alguns dos principais acontecimentos no âmbito do turismo acessível.....	8
Figura 3.1 - Modelo da Cadeia de Viagem Acessível.....	32
Figura 3.2 - Pictograma para utilizadores de cadeira de rodas, consoante o decreto-lei 58/2004.....	50
Figura 3.3 - Pictograma para passageiros com mobilidade reduzida que não utilizadores de cadeira de rodas, constante no decreto-lei 58/2004.....	50
Figura 4.1 - Dormidas em Alojamentos Turísticos em Coimbra	61
Figura 4.2 - Taxa líquida de ocupação-cama em Alojamentos Turísticos (%) em Coimbra.....	61
Figura 4.3 - Proveitos totais em Alojamento Turístico em Coimbra (milhares de euros).....	62
Figura 4.4 - Evolução do número de visitantes do Museu Nacional Machado de Castro.....	63
Figura 4.5 - Mapa da rede de transporte.....	64
Figura 4.6 - Mapa turístico de Coimbra.....	64
Figura 4.7 - Fluxograma explicativo do processo de elaboração do método de análise participante.....	66
Figura 4.8 - O Transporte Público no Modelo da Cadeia de Viagem Acessível.....	67
Figura 5.1 – Carrinha de transporte especial.....	81
Figura 5.2 – Yellow Bus.....	83
Figura 5.3 – Exemplo de um quadro de paragem de autocarro.....	85
Figura 5.4 – Exemplo de uma placa de paragem.....	85
Figura 5.5 – Exemplo de uma paragem da responsabilidade da JCDecaux.....	86
Figura 5.6 – Aviso sobre o acesso de carrinhos de bebé aos autocarros.....	93
Figura 5.7 – Bancos rebatíveis, sistema de retenção, proteção lateral, botão de STOP entre 70 cm e 120 cm do piso para assistência e abertura da rampa pelo motorista.....	97
Figura 5.8 – Rampa fechada com superfície antiderrapante, ligeiro declive e cor contrastante avisadora da borda do autocarro.....	98
Figura 5.9 – Rampa manual.....	99
Figura 5.10 – Ecrã informativo da próxima paragem em funcionamento.....	101
Figura 5.11 - Mapa das paragens analisadas.....	103
Figura 5.12 – Medidas do espaço livre (120 cm) para entrar dentro da paragem.....	105
Figura 5.13 – Medidas do espaço livre (90 cm) para entrar dentro da paragem	105

Figura 5.14 – Medida do espaço entre o quadro e o poste nas paragens assinaladas (56 cm).....	108
Figura 5.15 – Visor informativo da paragem J1.....	108
Figura 5.16 – Visor informativo da paragem V.....	108
Figura 5.17 – Estreitamento da paragem P3.....	110
Figura 5.18 – Estreitamento da paragem W.....	110
Figura 5.19 – Medida do estreitamento da paragem W.....	110
Figura 5.20 – Autocarro sem máquina de leitura de títulos de transporte.....	116
Figura 5.21 – Autocarro com máquina de leitura de títulos de transporte.....	116
Figura 5.22 – Imagem do E1 a entrar na paragem.....	118
Figura 5.23 – Imagem do E1 a sair da paragem.....	118
Figura 5.24 – Vista aérea das paragens P1, P2 e P3.....	119
Figura 5.25 – Autocarro parado na paragem P1.....	119
Figura 5.26 – E1 a consultar os horários na paragem.....	120
Figura 5.27– Visão geral sobre as queixas.....	133
Figura 5.28 – Nuvem de palavras das queixas feitas à SMTUC.....	133
Figura 5.29 – Dados quantitativos das queixas sobre o serviço da SMTUC.....	135
Figura 5.30 – Dados quantitativos das queixas sobre os motoristas.....	136
Figura 5.31 – Dados quantitativos das queixas sobre as condições dos autocarros.....	137
Figura 5.32 – Gotas a pingar do sistema de refrigeração.....	138
Figura 5.33 – Gotas de água no vidro.....	138
Figura 5.34 – Dados quantitativos das queixas sobre a informação disponibilizada pela SMTUC.....	139

Glossário de Siglas e Acrónimos

AM – Área Metropolitana

APCC – Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra

APPACDM - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Coimbra

ARCIL - Associação de Desenvolvimento para a Recuperação dos Incapacitados da Lousã

CDPD – Convenção Internacional das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

CIF – Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde

CP – Comboios de Portugal

DGPC – Direção Geral do Património Cultural

ENAT – Rede Europeia de Turismo Acessível

INE – Instituto Nacional de Estatística

ISEC – Instituto Superior de Engenharia de Coimbra

ITAP – Instituto Técnico, Artístico e Profissional de Coimbra

OMS – Organização Mundial da Saúde

OMT – Organização Mundial do Turismo

ONG - Organizações Não Governamentais

ONU – Organização das Nações Unidas

OPT – Otimização e Planeamento de Transportes

RA – Região Autónoma

TIC – Tecnologias da Informação e da Comunicação

UE – União Europeia

UPIAS – União de Deficientes Físicos Contra a Segregação

1. Introdução

1.1 Apresentação e justificação do tema

A acessibilidade em turismo é um tema que ao longo dos tempos tem vindo a adquirir uma importância crescente. Desde a década de 70 que têm existido vários movimentos sociais em apoio e defesa dos direitos humanos, inclusive dos direitos das pessoas com deficiência (Abberley, 1987; Darcy & Buhalis, 2011), com destaque para o ano de 1975 que trouxe a Declaração Universal dos Direitos das Pessoas Deficientes, tendo uma grande importância para a afirmação dos direitos das pessoas com deficiência (ONU, 1975).

Já o setor do turismo acorda para as questões da acessibilidade em 1980, com a Declaração de Manila. Este documento aborda pela primeira vez o conceito de acessibilidade em conjunto com o turismo, reconhecendo este último como um direito de todos, que contribui de forma significativa para a qualidade de vida das pessoas (Dominguéz, Frainz & Alén, 2013; OMT & Fundación ACS, 2015; Prates e Garcia 2009; Pérez & Veleasco, 2003; Var, Yesiltas, Yayli & Oztütık, 2011).

A Convenção Internacional das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD) – talvez o último acontecimento a nível mundial de maior importância na temática da acessibilidade – acontece em 2006 e apresenta, no artigo 5º, o direito à igualdade e não discriminação, no artigo 9º, o direito à acessibilidade, no artigo 19º, o direito a viver de forma independente e a ser incluído na comunidade e, no artigo 30º, o direito à igualdade de acesso ao lazer, desporto e turismo.

Perante o facto de que todas as pessoas têm direito a serem tratadas de igual forma e a terem igualdade e equidade de oportunidades, e perante a noção e conhecimento geral de que existe ainda muito trabalho por fazer neste campo, tomou-se a decisão de abordar o tema da acessibilidade.

O mercado de turismo acessível é um mercado que usufrui de ofertas de turismo acessível e encontra-se em constante crescimento. O aumento da esperança média de vida, sobretudo nos países desenvolvidos, tem como resultado o aumento do mercado de turismo sénior. Segundo o Manual de Gestão de Destinos Turísticos (ENAT, 2017), um em cada 5 europeus tem mais de 60 anos. Além disso, com a existência, na Europa, de cerca de 80 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência (Accessible Portugal, 2017; ENAT, 2017; European Disability Forum, 2019), o futuro dos destinos é que se tornem acessíveis, uma vez que, um destino acessível, tem vantagens competitivas relevantes e será tido em conta na altura da escolha da viagem. Não nos podemos esquecer que um destino acessível é também um destino mais inclusivo, já que sendo acessível para este mercado é acessível para todos.

Um destino acessível, pode afirmar-se como um destino socialmente sustentável, pelo compromisso com a responsabilidade social de tornar o destino acessível a todos. Podendo também afirmar-se economicamente sustentável pela vantagem competitiva criada, e por permitir o crescimento do turismo e das oportunidades de negócio ao tornar-se aberto a novos segmentos de mercado (Devile, 2009; ENAT, 2017; OMT & Fundación ACS, 2015; Prates & Garcia, 2009).

O transporte é uma das componentes centrais do sistema turístico. Qualquer viagem turística implica necessariamente uma deslocação, seja por transporte terrestre, aéreo, marítimo, seja ele público ou pessoal. Tendo em conta que, em certos casos, as infraestruturas de transporte são utilizadas, não só por turistas, mas também por residentes, a acessibilidade ao transporte deve ser garantida por uma questão de direitos humanos e igualdade de oportunidades.

A componente transporte é composta por uma quantidade relativamente considerável de meios de transporte. Zhang (2017) constrói a composição atual do tráfego urbano, dividindo-a em quatro grandes grupos:

1. O sistema público ferroviário de transporte coletivo, que inclui o metropolitano, o transporte ferroviário leve, via pública (*“public lane”*), e as linhas de transporte ferroviário de alta velocidade.
2. O transporte público convencional, que inclui os autocarros, os elétricos e os troleicarros.
3. O transporte público auxiliar, que inclui os táxis, triciclos e motociclos.
4. O transporte público especial, que inclui os cruzeiros, comboios, aviões e o teleférico.

Tendo por base esta divisão, o estudo incidirá nos transportes públicos convencionais, uma vez que a pesquisa exploratória veio a revelar que não existem estudos feitos em Portugal ao nível do da acessibilidade dos transportes públicos.

Olhando para o turismo enquanto um sistema, as entidades competentes e os *stakeholders* dos destinos devem estar conscientes das vantagens do turismo acessível, e unir esforços para que a acessibilidade exista ao longo de toda a cadeia turística (Devlie, 2009). Tendo em conta que o transporte é uma das principais componentes do sistema, a acessibilidade tem que estar presente também neste segmento.

1.2 Objetivos e metodologia utilizada

Com base nas razões para a abordagem do tema referidas anteriormente, o objetivo geral desta dissertação é identificar os requisitos de acessibilidade presentes nos transportes públicos urbanos de Coimbra para pessoas com limitações motoras, visuais e auditivas. E dessa forma, identificar as falhas e apresentar sugestões de melhoria.

Tendo em conta o objetivo geral, os objetivos teóricos pretendidos com a análise bibliográfica desta dissertação são:

- Perceber a evolução do turismo acessível, enquanto atividade e conceito, até aos dias de hoje;
- Fazer uma análise concetual à luz dos modelos de incapacidade;
- Analisar o conceito de acessibilidade;
- Identificar quais os requisitos e barreiras à acessibilidade nos transportes públicos, identificados por outros autores;
- Averiguar quais os requisitos de acessibilidade nos transportes públicos reconhecidos pela lei.

Os objetivos de natureza empírica definidos para responder ao objetivo geral são:

- Perceber o que já foi feito até ao momento em termos de acessibilidade pela entidade que fornece o serviço;
- Averiguar a acessibilidade do transporte urbano e da informação do serviço de transporte público de Coimbra;
- Perceber a experiência de acessibilidade sentida pelos utilizadores de transporte público que possuem limitações físicas, visuais e auditivas;
- Analisar a acessibilidade ao nível da informação disponibilizada nas plataformas digitais;

- Analisar a opinião dos utilizadores em relação ao serviço prestado pela entidade responsável pelo transporte urbano de Coimbra.

A pesquisa exploratória sobre o tema em artigos científicos, sites e dissertações de mestrado veio, a seu tempo, revelar padrões a respeito da escolha do método de pesquisa, dos requisitos identificados e da organização da informação. Percebeu-se também que, por falta de bibliografia nacional sobre o tema, seria necessário encontrar na lei os requisitos formais exigidos para a acessibilidade no transporte público. Com os objetivos definidos foi possível estruturar o processo metodológico. A análise bibliográfica deu origem a uma grelha que serviu de base para o desenvolvimento do estudo empírico, e que constará no capítulo 3 de enquadramento teórico.

Para a realização do estudo empírico e recolha dos dados primários, tendo em conta os métodos de recolha de dados mais utilizados pelos diversos autores encontrados, optou-se pelo método de observação participante e inquérito por entrevista por conveniência semi-estruturada. Para a análise da acessibilidade das plataformas digitais recorreu-se a ferramentas gratuitas *online* como o AccessMonitor e o TAW (para análise do site), e à aplicação da Google para *smartphone* “Teste de Acessibilidade” (para análise das aplicações), bem como a análise descritiva e comparativa das aplicações, das suas componentes e características. Para a análise da opinião dos utilizadores, recorreu-se à recolha das queixas submetidas no Portal da Queixa e à identificação e quantificação das razões que levam as pessoas a reclamar do serviço prestado pelos transportes públicos de Coimbra.

1.3 Estrutura da dissertação

A presente dissertação está organizada em 6 capítulos, e dividida numa primeira parte de enquadramento teórico, e uma segunda parte dedicada à componente empírica. O primeiro capítulo, da primeira parte é a Introdução, que serve, em primeiro lugar, para apresentar o tema de estudo e a razão da sua escolha. Em segundo lugar, abordam-se os objetivos que guiaram tanto a parte teórica como a parte prática. Em terceiro lugar, faz-se uma descrição da estrutura da dissertação.

O segundo capítulo tem o seu foco no Turismo Acessível e começa por uma pequena Introdução, seguida pela secção de Enquadramento Histórico, onde é apresentada uma linha do tempo composta por um conjunto de acontecimentos históricos importantes, que contribuíram para o posicionamento da acessibilidade no turismo nos dias de hoje e que também levaram ao desenvolvimento do conceito de turismo acessível.

Para explicar com mais detalhe cada um dos acontecimentos destacados nessa linha do tempo, essa a secção é dividida em subsecções, tendo em conta o surgimento dos acontecimentos num contexto internacional (global), num contexto europeu (comunitário), num contexto turístico (por parte das organizações internacionais de turismo, como a Organização Mundial do Turismo – OMT – e Rede Europeia de Turismo Acessível – ENAT) ou num contexto português (nacional).

Na secção seguinte é feita uma análise do conceito de turismo acessível, sendo apresentadas numa tabela os conceitos de turismo acessível retirados da leitura de alguns autores e feita uma pequena discussão articulando esses conceitos. A secção da Relevância apresenta e desenvolve as razões pelas quais o (estudo do) turismo acessível é importante.

A quinta secção do segundo capítulo é a secção Segmentos. Esta é introduzida por uma abordagem sociológica dos conceitos de deficiência e incapacidade, fazendo alusão aos Estudos de Incapacidade e abordando as perspetivas de 3 dos principais modelos de incapacidade. Em seguida aborda-se com

mais detalhe os segmentos de pessoas que, tendo em conta as suas limitações, compõem o mercado do turismo acessível. Finalmente, o capítulo termina com uma síntese para recapitulação do que foi abordado.

O terceiro capítulo detém-se sobre a Acessibilidade dos transportes públicos. A primeira secção é dedicada à Introdução, onde é feita uma abordagem do conceito de acessibilidade e é explicada a estrutura do capítulo, baseada numa organização lógica construída segundo o modelo adotado que serve de suporte ao estudo empírico (explicado com mais detalhe no Capítulo 4).

Na segunda secção, é feito um Enquadramento legislativo dos decretos-lei que, em Portugal, foram responsáveis por, de forma direta, ditar os requisitos de acessibilidade dos transportes públicos e as condições do serviço de transporte (direitos e deveres), para com a acessibilidade.

A terceira secção do capítulo é dividida entre barreiras e requisitos do Ambiente Urbano, encontrados na bibliografia de referência utilizada. São abordadas as barreiras relativas ao ambiente urbano e, no final, os requisitos relativamente aos passeios. A quarta secção aborda os requisitos identificados na bibliografia de referência e na legislação, que devem ser encontrados nos autocarros. A quinta secção do terceiro capítulo, aborda os requisitos ao nível da informação acessível, que devem ser encontrados ao longo de uma viagem de transporte público. Por fim, o capítulo encerra com a secção de Síntese das questões nele abordadas.

A segunda parte, referente à componente empírica, inicia-se no quarto capítulo com a Metodologia. Este capítulo é dividido em 4 secções. Na primeira secção, é feita uma pequena introdução ao capítulo. Na segunda secção, segue-se a caracterização do território escolhido para a realização do estudo empírico.

Na terceira secção do capítulo são explanados os Objetivos do estudo empírico. A quarta secção aborda os Métodos de recolha de dados, utilizados para responder a cada um dos objetivos práticos do estudo. Cada método é explicado numa das 5 partes que explicam em detalhe o método de recolha utilizado – Entrevista à entidade, Observação participante, Entrevistas à amostra, Análise da informação em suporte digital e Análise das queixas do Portal da Queixa.

Seguindo a mesma lógica da secção anterior, na quinta secção da metodologia são apresentados os métodos de análise de dados utilizados para cada um dos métodos de recolha. Por fim, é feita a síntese no capítulo, numa sexta secção.

O quinto capítulo diz respeito à Análise e discussão dos resultados obtidos com o estudo empírico. O capítulo inicia com uma breve introdução que serve, sobretudo, como forma de apresentação do mesmo. Na segunda secção é feita a apresentação, análise e justificação do Perfil da Amostra que compõe o estudo empírico.

Na terceira secção do capítulo é feita a análise dos dados obtidos com a entrevista à entidade. Na quarta secção do capítulo analisam-se os resultados obtidos com a observação participante. Esta secção divide-se em 3 partes, sendo que, na primeira parte, faz-se a análise dos resultados obtidos com a observação dos autocarros e do Elevador do Mercado. Na segunda parte, analisam-se os resultados da observação das paragens de autocarros. Na terceira parte faz-se a análise dos resultados da observação dos passeios na envolvente das paragens, e na quarta parte da secção analisam-se os resultados da observação feita às Lojas da SMTUC.

Na quinta secção do capítulo faz-se a análise dos dados obtidos com as entrevistas feitas à amostra que compõe o estudo. Na sexta parte faz-se a análise e discussão da análise do site da SMTUC. E faz-se a análise comparativa de duas aplicações de mobilidade urbana, que fornecem informações sobre horários e rotas efetuadas pelos Serviços Municipalizados de Transporte Urbano de Coimbra (SMTUC) na cidade de Coimbra. A sétima parte do capítulo dedica-se à análise e discussão das queixas e reclamações feitas no Portal da Queixa entre 2013 e agosto de 2019. O capítulo termina com a síntese dos resultados analisados.

Por fim, o sexto capítulo é o capítulo da Conclusão. Dividido em quatro partes, é composto por uma secção de apresentação das principais conclusões, outra secção onde se apresentam quais as contribuições que este estudo fez para a ciência no âmbito da acessibilidade em transportes públicos. Na terceira secção são descritas quais foram as limitações encontradas durante a realização deste trabalho e, finalmente, são apresentadas sugestões de estudos futuros nesta área de conhecimento.

2. Turismo acessível

2.1 Introdução

A razão do presente capítulo, que será dividido em quatro secções, é conceptualizar o turismo acessível. Primeiramente, será feito um enquadramento histórico, para perceber quais os acontecimentos que foram abrindo caminho ao aparecimento do conceito de turismo acessível e como foi evoluindo a luta pela acessibilidade. Seguidamente, irá ser feita uma análise ao conceito de turismo acessível – que definições e abordagens existem e qual a que será adotada na presente dissertação. Posto isto, será importante ressaltar a relevância do tema. O objetivo é abordar a importância do turismo acessível e quais os seus benefícios.

A última parte deste capítulo dirá respeito aos segmentos, onde olharemos para o turismo acessível enquanto mercado (Mercado Acessível) e destacaremos quem faz parte dele, quais as especificidades de cada um dos grupos que faz parte do mercado de turismo acessível e será feita referência aos grupos que serão abordados neste estudo.

2.2 Enquadramento histórico

Ao longo das últimas décadas, importantes organizações internacionais como a Organização das Nações Unidas (ONU), a União Europeia (UE), a Organização Mundial do Turismo (OMT), a Rede Europeia de Turismo Acessível (ENAT – European Network of Accessible Tourism), assim como os governos de alguns países, deram destaque à questão da acessibilidade de pessoas com deficiência, às limitações e às suas necessidades específicas. Desta tomada de consciência global resultaram alguns documentos, eventos e atos importantes que pretendem defender e garantir os direitos dessas pessoas, não só quanto a valores (igualdade, dignidade, liberdade, inclusão, qualidade de vida), mas também nas mais diversas áreas de atividade do quotidiano (emprego, acesso a serviços, lazer...).

Partindo da revisão de literatura, foi possível catalogar esses eventos e construir a cronologia apresentada na Figura 2.1. Ao olhar para a figura conseguimos perceber o crescendo de eventos e legislação que tem vindo a ser desenvolvida ao longo dos tempos e a importância crescente que tem vindo a ser dada à acessibilidade.

Para melhor compreensão e sistematização, separaram-se as datas mencionadas na figura em 4 partes, as que dizem respeito ao contexto internacional, ao contexto europeu, ao contexto do turismo e ao contexto português. É importante ter em mente, como o leitor irá perceber ao longo das próximas páginas, que estes eventos não foram estanques. Os diversos contextos referidos recebem influências uns dos outros, ou seja, o contexto internacional/global influencia o contexto europeu, influenciando os dois em conjunto o contexto turístico e, por sua vez, influenciando o contexto nacional/português.



Figura 2.1 - Sistematização de alguns dos principais acontecimentos no âmbito do turismo acessível

2.2.1. Contexto internacional

A Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), em 1948, assegura, no seu artigo 1º, que todos os seres humanos nascem iguais no direito à liberdade, dignidade e igualdade e, no seu artigo 2º, refere que qualquer um tem acesso a esses direitos e liberdades independentemente da raça, cor, sexo, língua, religião, origem, propriedade, nascimento ou outra situação (Darcy, 2003; Var, Yesiltas, Yayli, & Öztürk., 2011; Veríssimo Soares, 2012). É, ainda, declarado no artigo 13º o direito de todos à liberdade de movimento, e no artigo 24º o direito ao descanso e ao lazer (Var *et al.*, 2011).

Apesar das importantes declarações, o documento não atentava às necessidades específicas das pessoas com deficiência, e, em 1975, resultado da Assembleia Geral das Nações Unidas de 9 de dezembro, nasce o primeiro documento que faz referência a estas pessoas: A Declaração Universal dos Direitos das Pessoas Deficientes (ONU, 1975; Pérez & Velasco, 2003; Veríssimo Soares, 2012). Esta declaração foi importante para dar visibilidade aos direitos das pessoas com deficiência e sobretudo à sua não discriminação (ONU, 1975). Foi uma garantia de que estas pessoas detinham os mesmos direitos civis e políticos que as demais, assim como reconhecia o direito à segurança

económica e social, o direito ao emprego, o direito a viver com as famílias e o direito à participação em atividades sociais e recreativas (OMT & Fundación ACS, 2015).

Em 1981, a ONU declara o Ano Internacional das Pessoas com Incapacidade, com o intuito de promover a participação das pessoas com deficiência na sociedade, no que à vida social e ao desenvolvimento da sociedade diz respeito, e também tendo em vista a construção de um plano de ação específico que se destinasse a este grupo (OMT & Fundación ACS, 2015; Pérez & Velasco, 2003). A 3 de dezembro de 1982 é lançado o Programa de Ação Mundial para Pessoas com Deficiência, onde as pessoas com deficiência são, novamente, chamadas aos mesmos direitos como qualquer outro ser humano e à igualdade de oportunidades. Este programa teve como consequência o desenvolvimento de legislação que pusesse fim à discriminação (OMT & Fundación ACS, 2015; Pérez & Velasco, 2003).

Na secção 134 do programa, declarara-se que os estados membros são responsáveis por assegurar o acesso às atividades e serviços recreativos, de lazer e de turismo e viagem das pessoas com deficiência, assim como acontece com as demais pessoas. Garantindo a remoção de todos os obstáculos e barreiras para esse efeito. Nesse sentido, empresas do setor do turismo, entre outras, devem criar oportunidades de viagem e atividades recreacionais, para todos sem discriminar as pessoas com deficiência (OMT & Fundación ACS, 2015).

Para garantir o cumprimento e implementação do Programa, a ONU proclama, de 1983 a 1992, a Década das Nações Unidas para as Pessoas com Deficiência (OMT & Fundación ACS, 2015). Logo no final desta década, e para servir de guia para as políticas nacionais, em 1993 a Assembleia Geral da ONU, aprova as Normas sobre a Igualdade de Oportunidade para as Pessoas com Deficiência (OMT & Fundación ACS, 2015; Pérez e Velasco, 2003). Aos estados signatários, requereu-se que fosse assumido o compromisso moral e político, que garantisse a igualdade de oportunidades para a minoria social salvaguardada nessas normas. Em causa estão a qualidade de vida e a plena participação na sociedade, bem como a igualdade (ONU, 1993). Este documento, reforça, mais uma vez, medidas com vista a tornar o acesso à recreação, viagem e desporto acessíveis, tendo em conta as necessidades das pessoas com deficiência (OMT & Fundación ACS, 2015).

Antecedentes como: a Carta Internacional dos Direitos do Homem e a Declaração Universal dos Direitos do Homem; a Convenção Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais; a Convenção Internacional sobre os Direitos Cívicos e Políticos; a Convenção sobre os Direitos da Criança; a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres; e o Programa Mundial de Ação Relativo às Pessoas com Deficiência, foram o fundamento político e moral para a criação das Normas sobre a Igualdade de Oportunidades (ONU, 1993).

Em 2006, a Assembleia Geral da ONU, aprova a realização da Convenção Internacional das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD). O seu objetivo era a promoção, proteção e garantia do pleno e igual disfrute de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com incapacidade, assim como a promoção do/e o respeito pela sua dignidade (OMT & Fundación ACS, 2015).

O artigo 30º da Convenção dedica-se ao direito da Igualdade no Acesso ao Lazer, Desporto e Turismo. O objetivo é garantir o cumprimento por parte dos prestadores de serviços turísticos das suas obrigações legais e o reconhecimento da igualdade de direitos das pessoas com deficiência, através da consciencialização para o envelhecimento populacional e para o aumento do mercado das pessoas com necessidades especiais (ENAT, 2017; ONU, 2006).

Destacam-se também o artigo 5º da mesma convenção, que aborda o Direito à Igualdade e Não Discriminação. É reconhecido que “todas as pessoas são iguais perante e nos termos da lei”, possuindo o igual direito à “proteção e ao benefício da lei”, “sem qualquer discriminação” (ONU, 2006, p. 4). Este artigo é a garantia de que ninguém pode/deve ser discriminado com base na deficiência e assegura, também, a “igual” e “efetiva” “proteção jurídica” contra qualquer tipo de discriminação (ONU, 2006, p. 5). Cabe aos estados assinantes tomarem “medidas apropriadas” que garantam a “disponibilização de adaptações razoáveis”, garantindo a promoção da igualdade e a eliminação da discriminação (ONU, 2006, p. 5).

O artigo 9º da Convenção, refere-se ao Direito à Acessibilidade. Nele, declara-se que devem ser tomadas as “medidas apropriadas para assegurar”, que pessoas com deficiência, possam viver de modo independente, participando plenamente em todos os aspetos da vida. Da mesma forma, deve ser assegurado o acesso igualitário ao “ambiente físico, ao transporte, à informação e comunicações, [às] tecnologias e sistemas de informação e comunicação e a outras instalações e serviços abertos ou prestados ao público, tanto nas áreas urbanas como rurais” (ONU, 2006, p.6).

Por conseguinte, devem ser tomadas medidas para implementar as normas de acessibilidade, assegurando a oferta e a prestação de serviços nos termos da acessibilidade, por parte dos privados; providenciando formação na área da acessibilidade aos profissionais que prestam serviços e com os quais as pessoas com deficiência se podem deparar; providenciando “sinalética em braille e formatos de fácil leitura e compreensão”, em infraestruturas abertas ao público; providenciando “formas de assistência humana e/ou animal à vida e intermediários”, para “facilitar a acessibilidade aos edifícios e a instalações abertas ao público”; promovendo formas de assistência e apoio a pessoas com deficiência, que permita a igualdade no acesso à informação; promover o acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e à Internet; e promovendo, numa fase inicial, TIC acessíveis, para que se tornem acessíveis a um custo mínimo (ONU, 2006, p. 6).

Ainda referente à CDPD, o artigo 19º refere-se ao direito a viver de forma independente e a ser incluído na comunidade. Reconhece-se, assim, o direito a viver em comunidade, o direito à liberdade de escolha, bem como o usufruto, por parte de pessoas com deficiência, ao direito de inclusão e participação na comunidade de que fazem parte (ONU, 2006).

Desde a CDPD, a ONU tem-se focado nas obrigações do setor do turismo, de maneira a garantir que as pessoas com deficiência consigam usufruir dos benefícios dos mesmos, bem como dos direitos de acesso à prática do lazer, do desporto e do turismo (OMT, 2013). A OMT (UNWTO) e a ONU declaram que é responsabilidade dos estados assinantes da convenção garantir que, tanto o setor público, como o privado, se tornem acessíveis do ponto de vista turístico (OMT, 2013).

2.2.2. Contexto europeu

A União Europeia (EU) também tem prestado foco à não discriminação de pessoas com deficiência e à promoção do emprego, combatendo o desemprego e à garantia da igualdade de oportunidades (OMT & Fundación ACS, 2015; Zolkowaska, Kasior-Szerszen & Blaszkiewicz, 2002).

Em 1974, é adotado pelo Conselho Europeu o Programa de Ação Social, que tinha como foco a melhoria da qualidade de vida dos grupos vulneráveis e providenciou programas que beneficiavam as pessoas com deficiência (OMT & Fundación ACS, 2015). Este foi o primeiro programa de ação comunitária de apoio, e vigorou entre 1974 e 1977. O programa atuou na melhoria das possibilidades de reabilitação profissionais oferecidas na Comunidade Europeia, em aspetos como a “orientação, formação, coloração e assistência durante o período de adaptação”, orientando-se para a “avaliação

das corretas necessidades individuais dos deficientes e das perspetivas socioeconómicas” (Resolução do Conselho de 27 de junho de 1974, p.25). Sete anos depois, em 1981, é aprovada a Resolução do Conselho Europeu para a Integração Social das Pessoas com Incapacidade, tendo sido fomentadas ações a favor deste grupo de pessoas (OMT & Fundación ACS, 2015).

Outros 2 programas comunitários que lhe deram continuidade foram o Helios I (1988-1992) e o Helios II (1993-1996), importantes na “promoção da integração económica e social, e na promoção da independência de pessoas com deficiência” (Zolkowska *et al*, 2002, p.4).

O programa Helios I (1988-1992), no seguimento do anterior, permitiu o intercâmbio de informação e experiências entre os Estados Membros, as Organizações Não Governamentais (ONG) e os Conselhos Nacionais de Deficientes, de forma a melhorar a qualidade de vida das pessoas com mobilidade reduzida. Uma das ações do plano foi a atribuição de prémios de excelência na prestação de serviços para este grupo de pessoas (Gabinete da Secretaria de Estado Adjunta e da Reabilitação & Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, 2006, Soares, 2012; Zolkowska, *et al*. 2002).

O programa Helios II (1993-1996), veio incidir também no turismo. O programa teve como objetivo a integração das pessoas com deficiência na sociedade ao nível da educação, trabalho, economia, transportes e acessibilidade aos meios construídos. Apoiou a coordenação de ações entre os Estados Membros com o objetivo de eliminar obstáculos ao desenvolvimento do turismo para pessoas com deficiência, e promoveu a troca de informações neste domínio (ENAT, 2007; Soares, 2012).

Pretendeu juntar os organismos públicos e as organizações de pessoas com mobilidade reduzida, para formar grupos de trabalho com o objetivo de trabalharem naquilo que foi disposto no parágrafo anterior. Tais ações permitiram perceber o papel ativo das organizações e a importância que têm para a sensibilização da opinião pública, para a promoção dos direitos e orientação política à escala comunitária (Gabinete da Secretaria de Estado Adjunta e da Reabilitação & Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, 2006, Soares, 2012; Zolkowska, *et al*. 2002).

Graças a estes programas, muitas entidades ao nível local, nacional e comunitário, puderam partilhar experiências e fazer parte da discussão sobre deficiência/incapacidade na Europa (Zolkowska, 2002).

Em 1994, a Comissão Europeia, adota a Carta Branca Europeia sobre a Política Social Europeia. (OMT & Fundación ACS, 2015). Esta Carta foi revista, em 2001, com o objetivo de garantir o cumprimento dos seus requisitos e assegurar o exercício do direito de acesso ao emprego, do direito a condições de trabalho justas, do direito à segurança e higiene no trabalho, e do direito à remuneração justa que possibilite um padrão de vida satisfatório (Diário da República, 17 de outubro de 2001).

No dia 20 de dezembro de 1996, o Conselho de Ministros dos Estados Membros compromete-se com os princípios de não discriminação baseada na deficiência, e com a igualdade de oportunidades para todos, adotando um documento intitulado Resolução sobre a Igualdade de Oportunidades para os Deficientes. (OMT & Fundación ACS, 2015; Pérez & Velasco, 2003; Zolkowska, 2002). Esta Resolução implicava que os Estados Membros eliminassem a discriminação negativa contra pessoas com deficiência e melhorassem a qualidade de vida das mesmas (OMT & Fundación ACS, 2015). Em 1996, a Comissão Europeia fornece informação sobre como providenciar serviços turísticos apropriados ao utilizador, no livro “Tornar a Europa Acessível para Turistas com Deficiência” (OMT & Fundación ACS, 2015).

A 1 de maio de 1999, assina-se o Tratado de Amesterdão que refere a tomada de ação contra a discriminação com base na deficiência, “através de medidas de incentivo ao emprego e de inclusão social” (Gabinete da Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação & Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, 2006, p. 23) e o respeito pelos direitos humanos e liberdades individuais (OMT & Fundación ACS, 2015; Zolkowska, 2002).

Em 2000, a Comissão Europeia emite a comunicação “rumo a uma Europa livre de barreiras para pessoas com deficiência”, com o objetivo de contribuir para a melhoria da acessibilidade para pessoas com deficiência, seja no “acesso ao mercado de trabalho, na equalização de oportunidades na sociedade, na eliminação de barreiras e na participação na vida social, unificando e coordenando a política através da reabilitação vocacional e social” (OMT & Fundación ACS, 2015, p. 11; Zolkowska, 2002, p. 3). No mesmo ano o Conselho Europeu, na diretiva 2000/78/EC, introduz “pela primeira vez” a “não discriminação baseada na deficiência” num quadro geral sobre a igualdade de tratamento no emprego e atividade profissional (OMT & Fundación ACS, 2015, p. 11).

Em Bruxelas, a 2 de julho de 2001, a presidência da UE emite o comunicado sobre a necessidade do “Turismo para Todos”, reconhecido no mesmo ano na resolução de 15 de fevereiro, onde são feitas recomendações políticas para a adoção do Desenho Universal (Pérez & Velasco, 2001).

É importante destacar 3 Declarações que aconteceram ao nível europeu e que são determinantes para o tema da acessibilidade: a Declaração de Barcelona (1995); a Declaração de Madrid (2002) e a Declaração de Nucia (2003) (Morelli, Nocco, Petrillo & Stolfi, 2004; Pérez & Velasco, 2003).

A Declaração de Barcelona (1995), a partir da qual, os poderes públicos locais se comprometeram com uma política de equalização de oportunidades (Morelli, *et al.*, 2004; Pérez & Velasco, 2003)¹.

A Declaração de Madrid (2002), propunha um conjunto de ações a ser tomadas ao nível nacional, regional e local, durante o Ano Europeu dedicado às pessoas com deficiência (2003), sob a premissa “não discriminação + ação positiva = integração” (Pérez & Velasco, 2003, p.11). Esta declaração era voltada, principalmente, para aqueles que não estavam familiarizados com as condições das pessoas com deficiência (Morelli *et al.*, 2004; Pérez & Velasco, 2003).

A Declaração de Nucia (2003), teve como princípios inspiradores os valores de diversidade, não discriminação e inclusão social. Voltada para a acessibilidade dos parques naturais, tinha como elementos fundamentais da garantia de acessibilidade: o planeamento e gestão, o serviço de boas-vindas e alojamento, a informação e comunicação e a educação e o treino (Morelli *et al.*, 2004)².

O Ano Europeu dos Cidadãos com Incapacidade, acontece em 2003 (Pérez & Velasco, 2003; Zolkowaska, 2002), em maio do mesmo ano o Conselho Europeu declara a “necessidade de existirem infraestruturas culturais e de lazer acessíveis, como sendo uma condição indispensável para a melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos” (Prates & Garcia, 2009, p.171); e em outubro, a Opinião do Comité Económico e Social Europeu, sobre “Turismo Socialmente Sustentável para todos, apresenta centenas de iniciativas para concretizar o direito de as pessoas com deficiência

¹ Por experiência própria, permito-me afirmar que Barcelona é, em si, um exemplo de cidade com níveis de acessibilidade e eficiência, muito bons ao nível dos transportes públicos e do ambiente urbano.

² No que toca ao planeamento e gestão, informação e comunicação e educação e treino, como será perceptível ao longo da dissertação, estes são elementos importantes e transversais a diversas áreas do sistema turístico, incluindo, especialmente, os transportes.

poderem participar no turismo sob critérios de turismo sustentável acessível” (traduzido de OMT & Fundación ACS, 2015, p.11).

O Conselho da Europa apresenta o Plano de Ação da Deficiência 2006-2015 com o objetivo de promover os direitos e a completa participação das pessoas com deficiência na sociedade (OMT & Fundación ACS). A sucessora, nova Estratégia para a Deficiência (2017-2023), é apresentada durante a Conferência “*Human Rights for All*”, em 2017, pelo Conselho da Europa, juntamente com as suas 5 áreas de ação prioritárias: a igualdade e não discriminação, a sensibilização, a acessibilidade, o reconhecimento igual perante a lei e a proteção contra a exploração, violência e abuso (Observatório da Deficiência e Direitos Humanos, 2017).

Em 2007, consagra-se o Ano Europeu sobre a Igualdade de Oportunidades para Todos, baseando-se nos direitos humanos para promover a igualdade e a não discriminação, mas também com o objetivo de aumentar a consciencialização pública sobre a deficiência, promovendo novas políticas para a resolução dos problemas referidos anteriormente (OMT & Fundación ACS, 2015). Nesse mesmo ano, a 12 de dezembro, o Conselho da Europa adota uma “Resolução para alcançar a plena participação através do Desenho Universal” (OMT & Fundación ACS, 2015, p.12). Nessa resolução pretendia-se “promover a participação na sociedade, prevenir a criação de novas barreiras, e integrar os princípios do Desenho Universal na política, legislação e práticas dos estados membros” (OMT & Fundación ACS, 2015, p.12).

A 30 de março de 2010, é publicada a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (EU). Nesse documento reforça-se a proteção dos direitos fundamentais da UE tendo em conta as mudanças na sociedade, o progresso social e científico, bem como o desenvolvimento tecnológico. No seu artigo 21º, como vem sendo norma, proíbe-se qualquer tipo de discriminação e, no seu artigo 26º, é reconhecido o respeito pelas pessoas com deficiência e o direito a beneficiarem de “medidas desenhadas para assegurar a sua independência, a integração social e ocupacional e a participação ativa na vida da comunidade onde se inserem” (OMT & Fundación ACS, 2015, p.12).

Em 2010 é, também, definida a Estratégia Europeia para a Deficiência (2010-2020). No seu comunicado, a UE propõe o uso de instrumentos legislativos para otimizar a acessibilidade para pessoas com deficiência e seniores (ENAT, 2017; OMT & Fundación ACS, 2015). Esta estratégia tem como objetivo “fortificar a participação de pessoas com deficiência na sociedade e na economia, para melhorar o pleno exercício dos seus direitos, e para aumentar a inclusão social e bem-estar das pessoas com deficiência” (OMT & Fundación ACS, 2015, p.12).

O comunicado sobre a Estratégia Europeia para a Deficiência (2010-2020), vai resultar na Lei Europeia da Acessibilidade (LEA), de 2017. Pretende-se, com a LEA, que seja estabelecido um enquadramento geral, com requisitos de acessibilidade comuns, em relação ao acesso a produtos e serviços públicos e privados, por toda a Europa (European Disability Forum, 2017; ENAT, 2017)

Apesar dos programas, resoluções e comunicados ao nível europeu que foram referidos, a UE, não continha ainda um conjunto único de normas sobre acessibilidade que fosse transversal a todos os países, nem critérios para a acessibilidade em turismo. Assim, cada país criava as suas medidas e regulamentava a acessibilidade individualmente e ao seu ritmo, o que resultava na falta de consonância entre as medidas/normas que uns, e outros países, aplicavam quanto à acessibilidade (ENAT, 2017).

Proposto em dezembro de 2015 pela Comissão Europeia, o Ato Europeu de Acessibilidade (*European Accessibility Act*), “tem como objetivo a melhoria do funcionamento do mercado interno para tornar acessíveis produtos e serviços, através da remoção de barreiras, pela criação de legislação divergente” (Comissão Europeia, 2015). O Parlamento e o Conselho Europeus chegaram a um acordo provisório relativo à proposta da Comissão Europeia a 8 de novembro de 2018. (Comissão Europeia, 2018) A LEA é aprovada em 17 de abril de 2019, pela Diretiva (EU) 2019/882 do Parlamento e Conselho Europeus (Parlamento Europeu & Conselho Europeu, 2019).

Numa análise à LEA feita pelo European Disability Fórum (2019), atenta-se que o texto da LEA apenas cobre a acessibilidade de Produtos como:

1. computadores e tablets, e seus sistemas operativos;
2. terminais de pagamento; terminais ‘*self-service*’ relacionados com serviços cobertos pela legislação (ex.: caixas automáticas), máquinas de bilheteira, máquinas de *check-in*, terminais interativos *self-service* que providenciem informação, excluindo terminais instalados como partes integradas de veículos, aviões, barcos e comboios);
3. terminais de equipamento de consumo com capacidade interativa computacional usados para serviços de comunicação eletrónica (ex.: *smartphones*);
4. terminais de equipamento de consumo com capacidade interativa utilizados para o acesso a serviços de media audiovisual (ex.: *smart-TVs*)
5. e *E-readers* (European Disability Forum, 2019; Parlamento Europeu & Conselho Europeu, 2019).

E de serviços, como:

1. serviços de comunicação eletrónica (à exceção de serviços de transmissão usados para a provisão de serviços *machine-to-machine*);
2. serviços que providenciem o acesso a serviços de media audiovisual;
3. os seguintes elementos do transporte de passageiros (excetuando os serviços de transporte urbano, suburbano e regional para os quais só os elementos do ponto 5 se aplicam):
 - a) *Websites*,
 - b) Aplicações móveis (para ex.: *smartphones*),
 - c) Bilheteiras eletrónicas,
 - d) Informação em tempo real e
 - e) Serviços interativos *self-service* excetuando aqueles instalados como parte integrante de veículos, aviões, barcos e comboios usados na provisão de alguma parte do serviço de transporte de passageiros;
4. serviços de *banking* para o consumidor;
5. *E-books*;
6. *E-commerce*;
7. e o número europeu de emergência 112 (European Disability Forum, 2019; Parlamento Europeu & Conselho Europeu, 2019).

A LEA apresenta os seus prós, como:

1. o facto de as medidas de acessibilidade exigidas para os produtos acima referidos serem também “obrigatórias para contratos públicos”;

2. o facto de “os operadores económicos serem obrigados a tomar medidas corretivas imediatas no caso de o seu produto não ir ao encontro dos requerimentos de acessibilidade do ato ou retirá-lo do mercado”;
3. o facto de a “Comissão Europeia poder adotar medidas adicionais que complementem os requisitos de acessibilidade e provisões da LEA”;
4. ou o facto de as Organizações de Pessoas com Deficiência poderem trabalhar em conjunto com as autoridades locais, *stakeholders* e com a Comissão Europeia, não só durante a implementação da LEA, mas em futuras atualizações da mesma (European Disability Forum, 2019, p.4).

No entanto, a LEA também tem os seus contras, como:

1. o facto de dos seus requisitos envolverem um limitado número de produtos e serviços (em que serviços de saúde, educação, transporte, “serviços de *housing*” e eletrodomésticos foram deixados de fora da Lei);
2. o facto de existirem muitas exceções, nomeadamente no que toca aos serviços de transporte, em que serviços urbanos, suburbanos, regionais e microempresas de transporte praticamente não são incluídos;
3. e uma terceira crítica feita é sobre o período de transição ser despropositadamente longo para a adoção das medidas impostas pela LEA (European Disability Forum, 2019, p.4).

Antes do Ato Europeu de Acessibilidade, países como o Reino Unido (British Disability Discrimination Act), os Estados Unidos da América (American Disability Act) e a Austrália (Commonwealth Disability Discrimination Act), já haviam criado estes documentos para garantir a oferta de produtos e serviços turísticos acessíveis a pessoas com incapacidade (Buhalis, Eichhorn, Michopoulou & Miller, 2005).

2.2.3. Contexto turístico

Do ponto de vista turístico, as organizações também se têm manifestado no sentido de tornar esta atividade económica cada vez mais acessível para todos os públicos, e em particular para as pessoas com incapacidade.

Na Declaração de Manila (1980), é abordado pela primeira vez o conceito de acessibilidade em relação com o turismo (Pérez & Velasco, 2003). Reconhece-se o turismo como um direito de todos, cujo objetivo deve ser a melhoria da qualidade de vida e a criação de melhores condições de vida para todas as pessoas. (Dominguéz, Fraiz & Alén, 2013; OMT & Fundación ACS, 2015; Prates e Garcia, 2009; Pérez & Velasco, 2003; Var *et al.*, 2011). Neste contexto, o turismo deve ser assegurado harmonicamente com as prioridades, as instituições e as tradições dos países. Sendo que a sociedade deve assegurar a criação de condições de acessibilidade ao turismo, sem discriminação (Devile, 2009). Assim sendo, a OMT intensifica esforços para a manutenção e cumprimento do direito ao Turismo. Tendo a declaração como ponto de partida, começaram-se a desenhar e definir ações, acordos e negociações que facilitassem a viagem em destinos turísticos a pessoas com deficiência (Dominguéz, Fraiz & Alén, 2013; OMT & Fundación ACS, 2015).

Em 1989, é publicado, por um conjunto de especialistas britânicos, o relatório “Turismo para Todos”, onde pela primeira vez é abordado o conceito de Turismo Acessível. O seu objetivo era promover o desenvolvimento de serviços turísticos para todos, independentemente da sua idade ou deficiência (Pérez & Velasco, 2003). O relatório define o turismo acessível como “uma forma de turismo que planeia, desenha e desenvolve atividades turísticas de lazer e tempo livre de forma que possam ser disfrutadas por todas as pessoas independentemente das suas condições físicas, sociais e culturais”

(Pérez & Velasco, 2003, p.12). No mesmo ano, foi celebrado o Ano Europeu do Turismo, e foi aprovado, pelo Conselho de Ministros da União Europeia, o Plano de Ação Comunitário em favor do turismo, que tinha como princípio a “coordenação de ações entre os estados membros para a eliminação de barreiras e o desenvolvimento do turismo para todas as pessoas com deficiência e ainda a partilha de informação nesta área” (Pérez & Velasco, 2003, p. 13).

Em 1991, a OMT constatou a existência de impedimentos em todas as nações, para o desfrute do turismo por parte das pessoas com incapacidade (Prates e Garcia, 2009). No mesmo ano, a resolução A/RES/284(IX) da Assembleia Geral da ONU, aprova a Criação de Oportunidades Turísticas para Pessoas com Incapacidade na década de 90 (OMT & Fundación ACS, 2015), onde foram feitas “as primeiras recomendações destinadas à promoção do Turismo Acessível” (OMT, 2013, p.2). O objetivo foi a melhoria da prática e do acesso à atividade turística, de forma não discriminatória. Esta resolução apresenta, ainda, linhas orientadoras para os estados referentes à informação e promoção turística, à formação dos funcionários/profissionais, assim como requisitos comuns e requisitos que englobassem instalações específicas (OMT & Fundación ACS, 2015).

No ano de 1999, em Santiago do Chile, é aprovado em resolução da Assembleia da ONU o Código de Ética para o Turismo. Documento de referência, este código – além de sintetizar documentos anteriores como a Declaração de Manila, a Declaração de Direitos do Turismo e o Código do Turismo –, apresenta uma série de princípios orientadores destinados a todos os *stakeholders* do turismo, com o objetivo de desenvolver um “turismo global, responsável e sustentável” (OMT & Fundación ACS, 2015, p.8). De salientar o artigo 7º, alínea 4 onde se declara que o “turismo das famílias, dos jovens e dos estudantes, das pessoas com idade e dos deficientes deve ser encorajado e facilitado” (Devile, 2009, p.41).

A Declaração sobre Turismo Responsável surge em 2002, em resultado de uma reunião na Cidade do Cabo. Destaca-se que para a existência de um turismo responsável, esta atividade deve ser acessível para pessoas com mobilidade reduzida; incluindo-se nos seus princípios de responsabilidade a premissa de que o turismo deve ser uma experiência social inclusiva e acessível para todos (Devile, 2009, p.41).

A resolução de 1991 é atualizada, em 2005, com o título Turismo Acessível para Todos. Nesta nova resolução, parte-se do conceito de “pessoa com deficiência” e alarga-se o conceito de Turismo Acessível a outros públicos, que, por outras razões, podem ter necessidades específicas de viagem. Além disso, continua a providenciar linhas orientadoras do ponto de vista da informação e promoção turística, da formação e treino dos funcionários/profissionais, bem como requisitos comuns e específicos de algumas instalações (OMT & Fundación ACS, 2015).

Em 2009, a Assembleia Geral da ONU adota uma nova resolução: a Declaração sobre a Facilitação de Viagens Turísticas, que reconhece que a facilitação de viagens turísticas é um elemento essencial para o desenvolvimento do turismo responsável (OMT, 2013). As viagens turísticas contribuem, não só para o desenvolvimento do turismo, mas também, para o entendimento internacional, para a paz e prosperidade, para o respeito universal e para a observação das liberdades humanas (OMT & Fundación ACS, 2015).

Do ponto de vista do turismo de pessoas com deficiência a declaração aponta e convida os estados membros a tornarem os locais e estabelecimentos acessíveis; oferecer treino especializado aos profissionais e funcionários dos estabelecimentos e sítios turísticos, mas também àqueles que trabalham em serviços de turismo e que possam vir a trabalhar ou a atender pessoas com deficiência;

e ainda ao nível da informação, é requerida a apresentação de informação clara e detalhada sobre a existência de instalações acessíveis e sobre as barreiras que pessoas com deficiência podem encontrar na sua viagem (OMT & Fundación ACS, 2015).

2.2.4. Contexto português

Portugal, como país pertencente à ONU e à União Europeia, começou a delinear medidas públicas e privadas que fossem ao encontro das linhas orientadoras, normas técnicas e diretrizes internacionais que vinham a ser consolidadas no âmbito do turismo acessível.

Para os anos de 2006 a 2009 é definido em Portugal o I Plano de Ação para a Integração da Pessoa com Deficiência ou Incapacidade (Prates & Garcia, 2009). Esse plano, voltado para o turismo definia a “certificação e qualificação dos equipamentos turísticos, o desenvolvimento do projeto praia acessível, o levantamento e publicação da oferta turística acessível, e a qualificação para o atendimento das pessoas com necessidades especiais por profissionais a operar no setor” (Prates & Garcia, 2009, p.173). No âmbito do Plano de Ação e do Decreto-lei n.º 123/2006, é criado o Guia de Acessibilidade e Mobilidade para Todos, para auxiliar e facilitar a consulta das normas de acessibilidade introduzidas para que a sua aplicação, tanto no público como no privado, seja feita da melhor forma e sem equívocos.

O I Congresso Nacional de Turismo Acessível, em Portugal, aconteceu em 2007 na Lousã, e teve o como promotores, a Câmara Municipal da Lousã, a Provedoria Municipal, O Instituto Nacional para a Reabilitação (INR), a Escola Superior de Educação de Coimbra (ESEC), a Direção Regional de Economia do Centro (DRE – Centro), a Associação de Desenvolvimento para a Recuperação dos Incapacitados da Lousã (ARCIL) e a Associação de Desenvolvimento do Ceira (Dueceira). Este encontro, em parceria com a Universidade de Aveiro, originou uma edição especial da Revista Turismo&Desenvolvimento (RT&D) (Soares, 2012).

“Turismo Acessível: Estudos e Experiências”, foi o tema das Jornadas de Turismo 2010, resultado da parceria entre a Câmara Municipal de Odivelas e o Instituto Superior de Ciências Educativas, que também gerou um livro com a compilação de artigos científicos pertinentes sobre questões relacionadas com o turismo acessível (Soares, 2012).

Para a hotelaria foi criada a Norma Portuguesa 4523 – Turismo Acessível em Estabelecimentos Hoteleiros, cuja segunda edição data de julho de 2018. Pretende-se com esta norma promover as boas práticas, com o objetivo de definir um referencial de qualidade nas matérias relativas ao “atendimento inclusivo” e à “acessibilidade do meio físico” (Turismo de Portugal, 2019).

No âmbito do turismo acessível destacam-se, também, as brochuras digitais publicas pelo Turismo de Portugal: “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade – Turismo Activo” e “Guia de Boas Práticas de Acessibilidade na Hotelaria”. Em 2015, o turismo acessível passa a constar numa secção da página oficial do Turismo de Portugal, onde é apresentada a definição do conceito, boas práticas, os documentos produzidos para o efeito do turismo acessível, e as parcerias que promovem o turismo acessível a nível nacional (Pinho, 2015).

A Accessible Portugal, tem vindo a ser desenvolvida desde 2006, com o objetivo de promover o Turismo Acessível para Todos em Portugal. Esta associação em parceria com a PREDIF (Plataforma Representativa de Pessoas com Deficiência), de origem espanhola, que com uma experiência de mais de 20 anos, e é promotora da Tur4All Espanha, desenvolveram a Tur4All Portugal. O projeto tem o apoio do Governo de Portugal, do Turismo de Portugal e da Fundação Vodafone Portugal.

A Tur4All é uma plataforma *online*, que existe enquanto *site* e que pode ser descarregada enquanto aplicação de *smartphone* através da *Google PlayStore*, para *Android*, e da *App Store*, para *IOS*. O intuito desta plataforma é a divulgação da oferta turística acessível em Portugal e melhorar a experiência turística de pessoas com necessidades específicas, além de promover o destino Portugal como destino inclusivo. (Accessible Portugal, 2019)

Em suma, o Turismo Acessível, e as medidas para a Acessibilidade, são relevantes para permitir garantir direitos fundamentais como qualidade de vida, independência, dignidade, igualdade, inclusão, e consequente a participação na vida social proporcionando oportunidades e acesso ao emprego, serviços, ao lazer, entre outras áreas da vida quotidiana de cada um. (Accessible Portugal, 2019)

2.3 Conceito

A luta pelos direitos humanos das pessoas com deficiência e a evolução dos estudos de incapacidade e seus modelos, que trouxeram novos significados para os conceitos de deficiência e incapacidade, a juntar ao facto de o turismo ser visto como um direito, fez evoluir o conceito de turismo acessível (Devile, 2009).

O conceito de turismo acessível é contruído à luz do Modelo Social (OMT, 2013), que será abordado mais adiante, na secção Segmentos 2.5. Tendo como base este modelo, o conceito pode ser definido do ponto de vista da oferta. Isto significa que, são os prestadores de serviços, que devem dar o primeiro passo na construção de infraestruturas, “serviços e produtos acessíveis a pessoas com incapacidade e com outras necessidades específicas”³ (Devile, 2009)^{4,5}.

Ao longo dos últimos anos vários autores procuraram definir turismo acessível, pelo que são várias as definições que nos surgem sobre este conceito. A Tabela 2.1 coloca em destaque apenas algumas.

³ Pessoas com necessidades específicas de viagem, no contexto do turismo, é um termo “guarda-chuva”, onde se incluem todas as pessoas com deficiência motora, mental, intelectual ou sensorial, incapacidades estas que podem ser permanentes ou temporárias; mas também pessoas que possam ter dificuldades no acesso a produtos turísticos como idosos, pessoas que carregam bagagens, pessoas com bebés de colo e crianças pequenas e pessoas com estatura ou tamanho fora do comum (ex.: obesos e anões) (OMT, 2013). A secção 2.3 Segmentos, aborda esta matéria com mais detalhe.

⁴ Devile (2009) sustenta que:

“O turismo acessível deve ser pensado e trabalhado no quadro da oferta turística do destino, (...), procurando sempre que possível, e gradualmente, tornar mais acessíveis espaços, edifícios, equipamentos, serviços, atrações, animações e eventos, alargando desta forma a procura potencial dos destinos que assim se posicionem.” (p.41)

⁵ Se a oferta estiver preparada para receber pessoas com incapacidade a procura aumentará, pois, as pessoas não procuram serviços, produtos, atividades que não foram previamente preparadas para as receber. Tendo isto em conta, é de extrema importância para este grupo social, a existência de informação acessível, adequada e fidedigna sobre a acessibilidade da oferta turística, como será abordado mais adiante.

Tabela 2.1 – Conceito de Turismo Acessível	
Definição	Autores
“O conceito de “Turismo para Todos ou de “Turismo Acessível” reconhece que qualquer pessoa deve poder usar os equipamentos e serviços turísticos, e que é necessário proporcionar uma oferta de serviços e atividades orientada para os gostos e preferências de pessoas que tenham um conjunto de limitações a que podem corresponder necessidades e exigências diferentes de outros segmentos da procura.”	Devile (2009, p. 39-40)
“Define el turismo para todos como aquela forma de turismo que planeia, desenha e desenvolve atividades turísticas de lazer e tempo livre, de forma que possam ser disfrutadas por toda a classe de pessoas, independentemente das suas condições físicas, sociais ou culturais.”	Pérez e Velasco (2003, p. 12)
“Conjunto de serviços e infraestruturas capazes de permitir às pessoas com necessidades especiais apreciar as suas férias e tempos de lazer sem barreiras ou problemas particulares.”	English Tourism Council (2000) ⁶
“Processo de capacitação das pessoas com deficiência e idosos, a deslocar-se de forma independente, com equidade e dignidade através da oferta de bens, serviços e ambientes turísticos universais. (adaptado da Autoridade Olímpica de Coordenação 1999) A definição é inclusiva para as dimensões de mobilidade, visão, audição e cognitivas de acesso.”	Darcy (2006, p.3)
“O turismo acessível permite que pessoas com necessidades específicas ao nível da mobilidade, da visão, da audição e cognitivo, viagem da forma mais autónoma possível, independente, em equidade com os demais turistas e com dignidade, através da disponibilidade de produtos, serviços e ambientes turísticos de conceção universal. Esta definição compreende todas as pessoas, incluindo aquelas que viajam com crianças pequenas, carrinhos de bebé, pessoas com deficiência e idosos.”	Darcy e Dickson (2009, p.7)
Turismo acessível é uma “forma de turismo que envolve um processo colaborativo entre os <i>stakeholders</i> , que permite que pessoas com requisitos de acesso, incluindo mobilidade, visão, audição e cognitivo, possam usufruir independentemente e com equidade e dignidade da oferta de produtos, serviços e ambientes que cumpram os critérios de desenho universal”	UNWTO (2013, p. 4)
O turismo acessível é um turismo que garante o uso e desfrute do turismo por todas as pessoas que apresentem alguma disfunção física, psíquica ou sensorial.	Prates e Garcia (2009)
“O turismo acessível, também designado de “Turismo para Todos”, pode ser considerado uma forma de turismo social, pois procura vencer obstáculos que impedem um indivíduo de exercer o seu direito de fazer turismo, de viajar, de conhecer outras regiões e países sendo este um direito considerado universal.”	Parecer do Comité Económico e Social Europeu sobre o “Turismo Social na Europa” (2006) ⁷
O turismo acessível “tem em conta a complexidade do sistema turístico, e as numerosas relações que se estabelecem dentro e fora dele. Isto implica que a acessibilidade deverá ser integrada em toda a cadeia de serviços, nomeadamente no planeamento, na prestação de informações, no transporte, no alojamento, nas atrações, etc.”	ENAT ⁸

⁶ citado por Kastenholtz, Carvalho, Pinho e Azevedo (2009, p. 133-134)

⁷ citado por Kastenholtz *et al.* (2009, p. 134)

⁸ citado por Soares (2012, p. 41)

Tabela 2.1 – Conceito de Turismo Acessível (continuação)	
Definição	Autores
“O Turismo Acessível assume-se como um conjunto de infraestruturas, equipamentos e serviços que permitem a todas as pessoas, com ou sem limitações “aparentes”, o usufruto de viagens, de estadias e de atividades sem barreiras particulares. Por outro lado, permite a diferenciação dos Destinos e das comunidades, não só enquanto valor integrador da dimensão humana das sociedades, mas também como um valor de mercado.”	Accessible Portugal ⁹
“O turismo acessível é uma forma de turismo que envolve processos colaborativos entre <i>stakeholders</i> permitindo que as pessoas com requisitos de acesso, ao nível da mobilidade, da visão, da audição e dimensões cognitivas de acesso, tenham uma experiência independente e com equidade e dignidade através do fornecimento de produtos turísticos, serviços e ambientes desenhados universalmente. Essa definição adota uma abordagem vitalícia, em que as pessoas, ao longo de sua vida útil, beneficiam da provisão de turismo acessível. Estes incluem pessoas com incapacidades permanentes e temporárias, idosos, obesos, famílias com crianças pequenas e aqueles que trabalham em ambientes mais seguros e projetados socialmente de forma sustentável.”	Michopoulou, Darcy, Ambrose & Buhalis (2015, p.181)

Darcy (1998), é responsável por uma das primeiras tentativas de definir o conceito em trabalhos académicos. Embora simples e curta, o autor reforça que as infraestruturas utilizadas pelos turistas devem ser livres de barreiras arquitetónicas, e reforça a promoção não só do acesso físico, mas também do acesso sensorial e cognitivo, para a fruição o mais segura, confortável e acessível possível, das atividades turísticas (Darcy, 1998; Devile, 2009).

Olhando para as definições dos diferentes autores, percebemos alguns elementos contínuos ou comuns. Alguns autores dizem que o turismo acessível é aquele que permite o usufruto de uma experiência sem barreiras (Darcy, 1998; Devile *et al.*, 2010; English Tourism Council, 2009; Inácio, 2013; Kastenholz *et al.*, 2009; Pinho, 2015), envolvendo processos de colaboração entre *stakeholders* (Michopoulou *et al.*, 2015; UNWTO, 2013) para que a oferta se adeque aos gostos, preferências, necessidades e exigências de um grupo específico (Darcy *et al.* 2010; Darcy e Dickson, 2009; Devile, 2009; Devile *et al.*, 2010; Michopoulou *et al.*, 2015), mas que acaba por beneficiar todas as pessoas, independentemente das suas condições físicas, sensoriais ou culturais (Inácio, 2013; Pérez & Velasco, 2003; Pinho, 2015; Prates e Garcia, 2009), por ser planeado (ENAT, 2012; Pérez e Velasco, 2003;) desenhado e desenvolvido de forma universal (Darcy, 2006; Darcy *et al.*, 2008; Darcy & Dickson, 2009; Darcy *et al.*, 2010; UNWTO, 2013; Michopoulou *et al.*, 2015), para o disfrute do direito ao turismo, direito a viajar, direito ao lazer do direito de conhecer outras regiões, países e culturas (Kastenholz *et al.*, 2009), de forma independente, com equidade e dignidade (Darcy, 2006; Darcy *et al.*, 2008; Darcy & Dickson, 2009; Darcy *et al.*, 2010; UNWTO, 2013; Michopoulou *et al.*, 2015).

Embora a definição apresentada pela UNWTO (2013) possa ser a ‘oficial’, a Organização Mundial do Turismo, inspirou-se na definição de Darcy e Dickson (2009), que vai ainda mais longe e inclui no grupo de pessoas com incapacidades, pessoas com necessidades específicas de viagem, que, embora à primeira vista possam não ter nenhuma deficiência, têm necessidades de viagem iguais às

⁹ citado por Inácio (2013, p.37) e por Pinho (2015, p. 39)

das pessoas com incapacidade. Porém por estar mais completa, ser mais recente e mais abrangente, a definição que usaremos como referência para esta dissertação será:

O turismo acessível é uma forma de turismo que envolve processos colaborativos entre *stakeholders*, permitindo que as pessoas com requisitos de acesso, ao nível da mobilidade, da visão, da audição e dimensões cognitivas de acesso, tenham uma experiência independente e com equidade e dignidade através do fornecimento de produtos turísticos, serviços e ambientes desenhados universalmente. Esta definição adota uma abordagem vitalícia, em que as pessoas, ao longo da sua vida útil, beneficiam da provisão de turismo acessível. Estes incluem pessoas com incapacidades permanentes e temporárias, idosos, obesos, famílias com crianças pequenas e aqueles que trabalham em ambientes mais seguros e projetados socialmente de forma sustentável (traduzido de Michopoulou, Darcy, Ambrose & Buhalis (2015), p.181).

Esta definição tem destaque por referir o papel dos *stakeholders* no reconhecimento das diferentes limitações e deficiências do público; além disso refere outros grupos que podem beneficiar diretamente com o desenvolvimento de destinos inclusivos e experiências de turismo acessíveis, contribuindo assim para uma maior sustentabilidade social; e pelo papel que os *stakeholders* têm no reconhecimento, difusão e influência no desenho universal dos produtos, serviços e ambientes de forma a tornar as experiências acessíveis (Michopoulou *et al.*, 2015).

O uso da expressão “universal” nas definições de turismo acessível (Darcy, 2006; Darcy *et al.*, 2008; Darcy & Dickson, 2009 Darcy *et al.*, 2010; UNWTO, 2013; Michopoulou *et al.*, 2015), permite-nos afirmar que o turismo, além de ser acessível, pretende ser inclusivo, já que todos podem fazer uso da ausência de barreiras de acessibilidade, independentemente das necessidades de viagem que possuam (Inácio, 2013; Pérez & Velasco, 2003; Prates e Garcia, 2009; Pinho, 2015).

Por fim, e já introduzindo a próxima secção, destaca-se a importância da *Accessible Portugal*, citada por Inácio (2015) e por Pinho (2013), que ao abordar o valor da integração da dimensão humana (sustentabilidade e responsabilidade social) e o valor de mercado, introduz as vantagens competitivas que o turismo acessível cria nos destinos e comunidades, que se diferenciam pela disponibilização de serviços, equipamentos e infraestruturas acessíveis a todos.

2.4 Relevância

Todas as datas referidas anteriormente surgem em primeira instância pela reivindicação de um direito transversal a todos os seres humanos: a igualdade e a não discriminação. A acessibilidade é, por si, um direito, porque é uma garantia de igualdade, autonomia e dignidade (ENAT, 2007). O turismo, interligado ao lazer e por contribuir para a qualidade de vida das pessoas, é também um direito (Deville, 2009; OMT & Fundación ACS, 2015; Var *et al.*, 2011). Os dois conceitos aliados devem conceber a prática harmónica do turismo acessível em conjunto com as prioridades, as instituições e as tradições de cada país ou destino, supondo-se que é dever social, o de criar as melhores condições de acesso efetivo e sem discriminação a atividades de turismo e lazer (Prates & Garcia, 2009).

Na União Europeia, cerca de 80 milhões de pessoas, têm algum tipo de deficiência. (Accessible Portugal, 2017; ENAT, 2017; European Disability Forum, 2019) Com o envelhecimento populacional, estima-se que este número aumente para 120 milhões até 2020. Só em Portugal, existem 2,5 milhões de idosos, cerca de 1 milhão de pessoas com deficiência e 550 mil crianças com menos de 5 anos de idade, além dos milhares de pessoas com limitações temporárias ou definitivas (Accessible Portugal, 2017).

Na Europa, 30% da população acima dos 16 anos que possui algum tipo de limitação na realização de atividades do dia a dia (deficiência) encontra-se em risco de pobreza ou exclusão social,

comparativamente aos 22% das pessoas que não apresentam quaisquer limitações. Tendo em mente que embora a diferença em termos relativos seja de apenas 8%, a verdade é que 30% são bem mais expressivos na cota de população com deficiência, já que essas pessoas são uma minoria comparativamente com as pessoas que não possuem limitações na realização de tarefas do dia a dia (Eurostat, 2015). Cerca de 48% dos adultos (a partir dos 16 anos) que apresentam limitações na realização de atividades do dia a dia, vivem em agregados familiares que não têm como pagar uma semana de férias, em comparação com os 36% da população adulta sem limitações (Eurostat, 2015).

A exclusão social e a exclusão no acesso ao emprego são algo que as pessoas com deficiência ou com limitações de atividade enfrentam. Felizmente algumas conseguem ser bem-sucedidas e reconhecidas além das suas limitações, mas muitas não têm a mesma oportunidade. Na Europa 14% da população diz ter dificuldades na realização de atividades básicas como levantar e carregar pesos, caminhar, dobrar-se, ficar muito tempo sentado ou levantado, ver, lembrar-se, concentrar-se ou ouvir (Eurostat, 2015).

A taxa de emprego (15-64 idade ativa) das pessoas com estas características na Europa é de 47%, comparativamente com os 67% da taxa de emprego de pessoas sem limitações desse tipo. Em Portugal a taxa de emprego é de 51% para os 68% de pessoas sem deficiência. Já a Hungria, apresenta uma diferença alarmante de valores, com uma taxa de empregabilidade de 24% para pessoas com limitações e 61% para pessoas sem limitações (Eurostat, 2015).

Em Portugal:

- 1% da população é incapaz de andar ou subir degraus;
- cerca de 3% da população tem dificuldade em vestir-se ou tomar banho sozinho;
- 9% tem dificuldade em ver e cerca de 28 mil pessoas não consegue ver de todo;
- cerca de 68 mil indivíduos, não consegue compreender os outros ou fazer-se compreender; cerca de 26 900 não consegue ouvir;
- 65% das pessoas com mais de 65 anos e com pelo menos uma dificuldade são mulheres;
- 5,5% da população tem problemas de memória ou de concentração;
- 56% da população possui 65 ou mais anos e possuem pelo menos uma limitação;
- existem cerca de 14 mil pessoas com deficiência que frequentam Centros de Atividades Ocupacionais em Portugal;
- cerca de 12 700 indivíduos com deficiência ou incapacidade, encontram-se desempregados;
- cerca de 78 200 pessoas (crianças e adultos) com necessidades especiais frequentam escolas regulares de ensino;
- e 81% das crianças e adultos com necessidades especiais de educação encontram-se no ensino básico (Gabinete de Estratégia e Planeamento, 2016).

Os números em Portugal, especialmente no que diz respeito à percentagem de pessoas com deficiência que recebem escolaridade, e o facto de a taxa de desemprego estar acima da média europeia é animador, porém, o cenário está longe de ser perfeito.

A escolaridade é importante, para potenciar o futuro profissional destas pessoas. Combatendo-se, assim, a desigualdade, a exclusão social e a pobreza desta percentagem da população, contribuindo para uma vida digna e com autonomia (WHO, 2011).

O Turismo Acessível, prima pela igualdade e pela equidade no acesso ao lazer, a bens, a produtos, a serviços e a atividades turísticas. O objetivo é que todos, independentemente das suas necessidades,

possam ter acesso ao turismo. A eliminação de barreiras no acesso ao turismo é por isso de extrema importância para o exercício deste direito (OMT & Fundación ACS, 2015). E deve acontecer (a eliminação de barreiras) não só, isoladamente, nas atrações e equipamentos turísticos, mas também, horizontalmente, em todo o sistema turístico, abrangendo os transportes. O sistema não deve ser só acessível na origem e no destino, importa que os transportes entre a origem e o destino também sejam acessíveis.

O aumento da esperança média de vida e o envelhecimento populacional, associado à degradação da saúde e a limitações de mobilidade, entre outras (Accessible Portugal, 2017; ENAT, 2007), que acontece não só em Portugal, como na Europa e na maior parte dos países desenvolvidos, promove o aumento do turismo sénior, pelo que um destino acessível terá mais capacidade para absorver esse mercado, que possui necessidades de acesso diferenciadas (Devile, 2009; Prates & Garcia, 2009).

A luta pelos direitos e pela igualdade, assim como a integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho levará a um aumento do desejo de viajar e, consequentemente, a um aumento das viagens turísticas realizadas por essas pessoas. A evolução da tecnologia, da engenharia biomédica, da mecânica, da robótica, e entre outras ciências, aposta no desenvolvimento da autonomia e independência dos seres humanos, a autonomia permitirá, às pessoas com deficiência, chegarem onde antes não conseguiam e fazerem o que antes não podiam, bem como aumentará os seus desejos e vontades de novas experiências (Devile, 2009).

A implementação de serviços e medidas de acessibilidade, beneficia em grande medida os destinos turísticos. As pessoas que integram o mercado acessível serão fortemente influenciadas pela acessibilidade do destino, estando dispostas a pagar mais, se for preciso, por um serviço acessível e de qualidade (Devile, 2009). A somar a isso, devido ao planeamento necessário para que estas pessoas possam viajar, as suas viagens acabam por ser mais longas, pelo que o tempo de estada no destino será, muitas vezes, maior que o praticado por pessoas sem limitações ou incapacidade. Pessoas com deficiência ou limitações raramente viajam sozinhas, por precisarem muitas vezes de cuidados que só o(s) seu(s) acompanhante(s) e família conseguem dar, pelo que o turismo acessível possui um importante efeito multiplicador (Accessible Portugal, 2017; Devile, 2009; Prates e Garcia, 2009).

A implementação de medidas de acessibilidade possibilita a prática de um turismo responsável, já que o contrário só afetará a imagem do destino, reduzindo a sua atratividade, correndo o risco de ser considerado discriminatório e perder receitas. A acessibilidade, melhora a imagem do destino, aumentando a sua atratividade e a capacidade de retenção. Uma imagem de marca acessível, é uma forte vantagem competitiva. Ela demonstra a prática de um turismo qualificado e de qualidade, que favorecerá a atenuação da sazonalidade, uma vez que, este mercado, não viaja com as massas. Se a experiência for de qualidade, estas pessoas ficarão fidelizadas ao destino, voltando sempre que pretenderem, por saberem que serão bem-recebidos (Devile, 2009; OMT & Fundación ACS, 2015; Prates e Garcia, 2009).

Seguindo a linha de discurso e resumindo um pouco o que já foi sendo referido, destinos acessíveis, são também destinos sustentáveis (Devile, 2009; Prates & Garcia, 2009), tanto do ponto de vista social, por contribuir para a qualidade de vida de residentes e visitantes, primar pela inclusão, igualdade, equidade, não discriminação, autonomia, dignidade e responsabilidade; como do ponto de vista económico pelas vantagens competitivas em relação a destinos não acessíveis, pelo efeito

multiplicador, redução da sazonalidade e pela fidelidade, característica das pessoas que compõe o mercado acessível (OMT & Fundación ACS, 2015).

Por fim, Devile (2009) refere que é responsabilidade da oferta, a construção de serviços acessíveis, o que vai de encontro ao que o modelo social defende. Eichhorn, Miller, Michopoulou & Buhalis (2008), seguem a mesma linha e argumentam com base em Daruwalla & Darcy (2005), que a “abordagem social da deficiência sublinha que a sociedade precisa de identificar todos os constrangimentos contruídos culturalmente e formular estratégias para mitigar as experiências turísticas negativas que deles resultam” (Eichhorn, *et al.*, 2008, p. 190).

2.5 Segmentos

Autores como Oliver (1990), Shakespeare & Watson (1997), Shakespeare (2014), Gilson & Depoy (2000) contribuíram para o desenvolvimento dos Estudos de Incapacidade (*Disability Studies*), e para a compreensão e desenvolvimento dos Modelos de Incapacidade (*Disability Models*) que moldam as interpretações e as posições perante a deficiência (*impairment*) e incapacidade (*disability*).

A Tabela 2.2 apresenta os conceitos de Deficiência e Incapacidade tidos em conta pelos modelos médico e social.

Tabela 2.2 – Conceitos de deficiência e incapacidade		
	Modelo Médico	Modelo Social
Deficiência	“No contexto da experiência de saúde, uma deficiência é qualquer perda ou anormalidade da estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica” (OMS, 1980, p.47).	“Uma deficiência é a falta total ou parcial de um membro, ou ainda possuir um membro defetivo, organismo ou mecanismo do corpo” (Darcy & Buhalis, 2011, p.27; UPIAS, 1975).
Incapacidade	“No contexto da experiência de saúde, incapacidade é qualquer restrição ou falta (resultante de uma deficiência) da capacidade de realizar uma atividade da maneira ou dentro do intervalo considerado normal para um ser humano. (...) A incapacidade representa a objetivação de uma deficiência e, como tal, reflete distúrbios no nível da pessoa” (OMS, 1980, p.143).	“Incapacidade é a desvantagem, ou restrição de atividade, causada pela organização contemporânea que tem pouca ou nenhuma consideração pelas pessoas com deficiências físicas [e não só] e que as exclui das atividades sociais convencionais” (Darcy & Buhalis, 2011, p.27; UPIAS, 1975).

Fonte: Elaborado com base em Darcy & Buhalis (2011); OMS (1980); UPIAS (1975).

O modelo médico surge no pós Segunda-Guerra Mundial, com o desenvolvimento da medicina. Cresce a ideia de normalização dos corpos através da cura, das terapias e dos cuidados. É aqui que reside uma das críticas ao modelo médico, a ‘normalização’: o modelo define corpos e pessoas normais e corpos e pessoas não normais. A procura da normalização dos corpos criou a ideia do que era curável e do que era incurável, aumentando o fosso da deficiência, e delegando essa condição para o indivíduo (Darcy & Buhalis, 2011).

As pessoas que não eram possíveis de ser normalizadas/curadas através da intervenção médica, eram consideradas pessoas deficientes, e incapacitadas, e por isso, eram estigmatizadas. O estigma criado pelas intervenções médicas veio tirar poder de escolha às pessoas com deficiência, condenando-os à marginalização e dependência (Darcy & Buhalis, 2011).

Além das definições para os conceitos apresentados na Tabela 2.2, a OMS foi também responsável pela criação de uma lista de ações consideradas ‘normais’, que quando não realizadas pelo indivíduo o colocaria numa posição de incapacidade. Esta abordagem normativa, feita pela organização, influenciou as esferas da organização social, reforçando uma vez mais a dicotomia normal/anormal. Por sua vez, esta foi a abordagem que serviu de base para os países ocidentais (Darcy & Buhalis, 2011).

O modelo social, surge em Inglaterra, com os modelos políticos de incapacidade nos anos 70 (Abberley, 1987; Darcy & Buhalis, 2011). Segundo a OMT (2013), este o modelo que tem sido considerado mais ajustado para se falar de turismo acessível.

Culturalmente existe o hábito atribuir a deficiência como condição da pessoa, em vez de pensar na forma como o ambiente contruído e a organização social das atividades, foram estipuladas. Esta é a questão que está no centro da discussão do modelo social de incapacidade (Darcy & Buhalis, 2011).

Ativistas da União de Deficientes Físicos Contra a Segregação (Union of Physically Impaired Against Segregation – UPIAS) argumentam que a sociedade é que incapacita fisicamente as pessoas, sendo (a incapacidade) imposta sobre a deficiência das pessoas, pela forma como elas são desnecessariamente isoladas e excluídas de participação na sociedade (UPIAS & The Disability Alliance, 1976, p.3).

Tendo como base de apoio a interpretação discriminatória do ‘normal’, introduzida pelo modelo médico (Darcy & Buhalis, 2011), as definições da Tabela 2.2, mostram-nos que a “pessoa com incapacidade” é o resultado do ambiente incapacitante socialmente construído, com que ela se confronta diariamente (Darcy & Buhalis). Ambiente esse, que sustenta a prevalência de atitudes sociais opressoras, excludentes e que marginalizam as pessoas do seu direito de participação social (Darcy & Buhalis, 2011; Oliver, 1990).

O modelo social, não renega a deficiência do indivíduo, enquanto uma característica do seu corpo. Ao invés, ele argumenta que as incapacidades, são fruto das barreiras contruídas e do ambiente socialmente incapacitante, que exclui ou segrega as pessoas com deficiência da sua participação normal nas atividades sociais. O modelo coloca a incapacidade nas agendas sociais, económicas e políticas, em vez de localizar a incapacidade como sendo culpa do corpo do indivíduo (Darcy & Buhalis, 2011). Tais argumentos foram reconhecidos em 2006 durante a CDPD (OMT, 2013).

Portanto, o conceito é contruído socialmente e a exclusão é socialmente praticada. Tendo em conta as definições médica e social do conceito de incapacidade, a incapacidade vai sempre ser um conceito contruído e experienciado socialmente, por depender da forma como a sociedade se organiza ao nível (macro) social, económico, político, cultural, e ao nível (micro) dos transportes, ambiente contruído, serviços de lazer (Darcy e Buhalis, 2011; Shakespeare, 2014).

Em suma, enquanto o modelo médico possui uma abordagem individualista, olhando para a incapacidade como um problema do indivíduo. O modelo social, não se foca nos défices físicos, mentais ou intelectuais que os indivíduos com incapacidade possam ter, considera, sim, a forma como a sociedade os inclui ou exclui (Shakespeare, 2014; Buhalis, *et al.*, 2005). Assim, a deficiência

não deve ser vista como um desvio da norma, mas como um aspeto normal da vida e da heterogeneidade dos corpos, sendo que a sociedade é quem tem a responsabilidade de construir estruturas apropriadas, que satisfaçam as necessidades de todos (Buhalis *et al.*, 2005; Devile, 2009).

Devile (2009, p.40), à luz do modelo social, faz um bom resumo do entendimento dos conceitos de deficiência – que “tende a ser encarada como um anomalia ou alteração das estruturas ou funções do organismo” – e incapacidade – que “tende a ser definida pela relação do indivíduo com o seu meio social, sendo tanto mais notória quanto mais barreiras esse ambiente colocar à pessoa”.

Para completar a ideia e fazendo relação à análise do conceito de turismo acessível, indo de encontro àquilo que o modelo social defende, Devile (2009) refere que é responsabilidade da oferta, a construção de serviços acessíveis. Eichhorn, Miller, Michopoulou & Buhalis (2008), também seguem a mesma linha, referindo com base em Daruwalla & Darcy (2005), que a “abordagem social da deficiência sublinha que a sociedade precisa de identificar todos os constrangimentos contruídos culturalmente e formular estratégias para mitigar as experiências turísticas negativas que deles resultam” (Eichhorn, *et al.*, 2008, p. 190).

Posterior aos modelos médico e social, surge o modelo biopsicossocial que serve de base para Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), publicado pela Organização Mundial da Saúde. A CIF serve múltiplo propósitos, e possui uma variedade de usos em diferentes setores (Eurostat, 2015; OMS, 2010).

O modelo biopsicossocial, está construído sob três 3 conceitos básicos - funções e estruturas corporais; atividade e participação – integrando as questões médicas, bem como fatores contextuais relacionados com o indivíduo (fatores pessoais: sexo, idade, experiência social, educação, profissão, capacidade para se desenrascar, experiências passadas e presentes, padrão de comportamento, carácter, entre outros fatores que influenciam como a incapacidade é experienciada pelo indivíduo) e com a sociedade (fatores ambientais: atitudes sociais, características arquitetónicas, estrutura legal e social, ambiente físico e climático) (Eurostat, 2015).

A utilização destes três conceitos permite identificar as deficiências (*impairment*), as limitações de atividade e as restrições de participação (OMS, 2010)¹⁰, que o indivíduo enfrenta.

¹⁰ Os três conceitos do modelo biopsicossocial:

1. As funções corporais dizem respeito ao funcionamento fisiológico dos sistemas do corpo; as estruturas corporais, dizem respeito à anatomia do corpo que é composto pelos órgãos, membros e seus componentes; problemas existentes ao nível das funções e das estruturas são classificados como deficiências quando existe um desvio significativo do funcionamento normal dos órgãos e membros, ou a perda total dos mesmos (Eurostat, 2015) (ex.: perda de visão, perda de audição, perda de sensibilidade e função dos membros inferiores).
2. A atividade diz respeito à execução de determinada tarefa ou ação; as limitações de atividade dizem respeito à incapacidade de execução de determinadas tarefas ou atividades (Eurostat, 2015) (ex.: não conseguir dobrar-se, caminhar, carregar pesos, estar muito tempo levantado ou sentado).
3. A participação refere-se à capacidade de participar em eventos do dia a dia, como estar incluída na vida social. Restrições de atividade, ou barreiras, acontecem quando o indivíduo enfrenta problemas no envolvimento em situações da vida quotidiana (Eurostat, 2015) (ex.: não poder usufruir determinado equipamento cultural ou não poder usar meios de transporte).

Desta forma, a CIF conceitualiza a incapacidade como uma “experiência de saúde que ocorre num determinado contexto, em vez de considerá-la um problema que reside unicamente no indivíduo” (OMS, 2010). A incapacidade e funções são consequências de condições de saúde e de fatores contextuais. O modelo encara a deficiência como uma condição multidimensional, produto da interação entre as características do indivíduo e a sua interação como o ambiente físico, social e atitudinal.

Assim, o modelo biopsicossocial, alarga a forma de perspetivar a deficiência permitindo a observação das influências médicas, individuais e sociais, sobre a funcionalidade e a incapacidade (OMS, 2010; Eurostat, 2015), integrando, desta forma os modelos médico e social (ENAT, 2007).

A abordagem dos modelos de incapacidade serviu de introdução para falar dos segmentos que compõe o mercado acessível, uma vez que a maior parte das vezes que os autores tentam conceitualizar e definir o “Turismo Acessível”, fazem sempre referência a determinados grupos de pessoas, com características heterogêneas entre si, mas com necessidades específicas e não raras vezes semelhantes. A Tabela 2.3 explana exatamente esse mercado e os segmentos que o compõem.

Tabela 2.3 – Segmentos de pessoas com necessidades específicas de viagem.		
Segmentos	Exemplos	Autores
Pessoas com de limitações de mobilidade	Pessoas em cadeira de rodas; Pessoas com próteses, Pessoas com dificuldades em se locomover.	Buhalis e Darcy (2011); Darcy (2006); Darcy, Cameron e Pegg (2010); Darcy, Cameron, Pegg e Parcker (2008); Darcy e Dickson (2009); ENAT (2017); OMT (2013); Prates e Garcia (2009).
Pessoas com de limitações de visão	Pessoas invisuais; Pessoas com perda significativa da visão; Pessoas com dificuldades em ver sem próteses oculares ou lentes de contacto.	Buhalis e Darcy (2011); Darcy (2006); Darcy, Cameron e Pegg (2010); Darcy, Cameron, Pegg e Parcker (2008); Darcy e Dickson (2009); ENAT 2017; OMT (2013); Prates e Garcia (2009).
Pessoas com de limitações de audição	Pessoas surdas; Pessoas com perda parcial da audição.	Buhalis e Darcy (2011); Darcy (2006); Darcy, Cameron e Pegg (2010); Darcy, Cameron, Pegg e Parcker (2008); Darcy e Dickson (2009); ENAT 2017; OMT (2013); Prates e Garcia (2009).
Pessoas com limitações cognitivas	Pessoas com deficiências intelectuais; Autismo; Síndrome de Down; Dislexia; etc.	ENAT 2017; Darcy (2006); Darcy, Cameron, Pegg e Parcker (2008); Darcy e Dickson (2009); Darcy, Cameron e Pegg (2010); Prates e Garcia (2009); UNWTO (2013); Buhalis e Darcy (2011).
Pessoas com estatura fora do comum	Pessoas obesas; Pessoas Anãs.	Buhalis e Darcy (2011); ENAT (2017).
Asma ou alergias	Dificuldades respiratórias; Restrições alimentares (ex: intolerância ao glúten, intolerância à lactose; entre outras)	ENAT (2017).
Doenças crónicas	Diabetes	ENAT (2017).
Limitações temporárias (físicas sensoriais) ou	Pessoas que são intervencionadas cirurgicamente, e podem ficar limitadas ao nível físico ou visual por exemplo (usar um penso num dos olhos); Pessoas que sofrem acidentes e partem um membro;	Buhalis e Darcy (2011); ENAT 2017; Darcy (2006); Darcy, Cameron e Pegg (2010); Darcy, Cameron, Pegg e Parcker (2008); Darcy e Dickson (2009); OMT (2013); Prates e Garcia (2009).
Gravidez		ENAT (2017).

Tabela 2.3 – Segmentos de pessoas com necessidades específicas de viagem (continuação)		
Segmentos	Exemplos	Autores
Cansaço e stress		ENAT (2017).
Incompreensão da língua local		ENAT (2017).
Idosos	Com a idade as pessoas podem vir a experienciar algumas das limitações acima mencionadas, como limitações físicas, visuais, auditivas e cognitivas (ex: demência) ou doenças crónicas (ex: alzheimer,)	Buhalis e Darcy (2011); Darcy (2006); Darcy, Cameron e Pegg (2010); Darcy, Cameron, Pegg e Parcker (2008); Darcy e Dickson (2009).
Pessoas com crianças pequenas e carrinhos de bebé		Buhalis e Darcy (2011); Darcy e Dickson (2009); Darcy, Cameron e Pegg (2010).

Darcy e Dickson (2009), incluem na sua definição, os acompanhantes que viajam em conjunto com pessoas com deficiência, aquelas pessoas que viajam com crianças pequenas e carrinhos de bebé ou com idosos, pois também esses sofrem com a falta de acessibilidade, não só durante o dia-a-dia, como durante as suas viagens. Prates e Garcia (2009) vão mais além, referem que os acompanhantes, familiares e amigos que integram a vida das pessoas com deficiência e que com elas queiram viajar também compõe o turismo acessível, pois enfrentarão as mesmas barreiras.

Além das diferenças entre segmentos, dentro de cada um dos segmentos mencionados na Tabela 2.3, existem também pessoas com necessidades diferenciadas, portanto o mercado acessível é bastante heterogénico. O desafio de quem pensa o turismo acessível e daqueles que põem a acessibilidade em prática, é tentar fazer com que o maior número de pessoas possa usufruir do seu direito de ter acesso ao transporte, a atividades de lazer e turismo e a viajar.

Na coluna “exemplos”, da Tabela 2.3, pretendemos mostrar algumas das limitações mais específicas que podem fazer parte das características de cada grupo. O estudo que irá ser realizado nesta dissertação, terá em conta as incapacidades abordadas como incapacidades isoladas, porém, existe a possibilidade, dependendo do estado clínico da pessoa, de alguns indivíduos apresentarem uma sobreposição de limitações, como acontece por exemplo com os idosos.

Tendo como base a informação apresentada na Tabela 2.3, podemos concluir, também, que em certa altura da nossa vida todos podemos apresentar, não só, necessidades específicas de viagem, mas também necessidades específicas no nosso dia-a-dia:

- seja pela idade;
- por algum acidente e que nos vejamos temporariamente incapazes de desempenhar tarefas como antes;
- por descobrir que somos alérgicos a determinado alimento ou componente que nos impeça de experimentar uma iguaria típica do destino para o qual viajamos;
- porque infelizmente adquirimos uma doença crónica que nos obriga a mudar os nossos hábitos e ter horários de medicação;
- seja pelo stress ou cansaço;

- por a família ter crescido e termos que viajar com um bebé ou criança de colo;
- ou mais comum ainda, pela incompreensão da língua local.

Assim sendo, a acessibilidade não deve ser encarada como uma questão útil só para alguns, mas sim como uma necessidade e direito de todos, independentemente das suas capacidades.

Tendo em conta a lista enumerada anteriormente, percebemos que as limitações de acessibilidade vão muito além da deficiência, seja ela visível (limitações de mobilidade, pessoas visivelmente grávidas) ou invisível (limitações de audição, alergias), mas abrange um grupo de pessoas muito mais vasto. Por conseguinte, conclui-se que nenhum de nós está livre de fazer parte destes grupos-alvo com limitações específicas de viagem, podendo vir a fazer parte do mercado acessível.

2.6 Síntese

Este capítulo serviu para uma abordagem concetual sobre turismo acessível. Iniciou-se com uma viagem temporal, pela cronologia de eventos importantes no que toca aos avanços sociais, políticos, económicos, mas também turísticos, em matéria de garantia e salvaguarda dos direitos humanos para pessoas com deficiência.

Em seguida, chegou-se à conclusão, que, o conceito de turismo acessível tem sofrido alterações ao longo das décadas sendo, hoje, mais amplo, reforçando o papel que os *stakeholders* têm para tornar o destino mais acessível, através de medidas de desenho universal. O turismo acessível, envolve, não só, pessoas com deficiência, mas também, pessoas com necessidades específicas de viagem – como pessoas grávidas, pessoas que viagem com carrinho de bebé e crianças pequenas, pessoas que não compreendem a cultura local, mas também os acompanhantes de pessoas com deficiência.

Na secção da relevância, aborda-se as razões pelas quais o turismo acessível é importante recorrendo a factos e dados estatísticos. Percebe-se, também, que a imagem do destino é influenciada pelo nível de acessibilidade que ele apresenta, o que nos leva a pensar na responsabilidade social que os *stakeholders* têm no sentido de promover a acessibilidade e a inclusão, e em como isso traz benefícios ao nível da sustentabilidade social e económica do destino.

Por fim, toca-se um pouco nos modelos de incapacidade, onde à luz do modelo social e médico, mas também do modelo biopsicossocial, se traça o que é deficiência e incapacidade. Para, em seguida, falar dos diversos públicos que compõe o turismo acessível (segmentos) e onde realmente percebemos que a incapacidade vai além da deficiência (enquanto uma característica do indivíduo), uma vez que ninguém está livre de fazer parte do mercado acessível em algum momento da sua vida.

3. A acessibilidade dos transportes urbanos

3.1. Introdução

Para perceber a acessibilidade do transporte urbano foi efetuada uma pesquisa bibliográfica, no sentido de entender o trabalho que já tinha sido feito sobre este tema, quais os requisitos identificados, quais as abordagens adotadas, quais os métodos de pesquisa e análise utilizados, quais os resultados e quais as principais conclusões desses estudos. Além disso, foi também feita uma pesquisa de decretos-lei, para perceber quais são os requisitos exigidos por lei relativos à acessibilidade nos serviços de transporte urbano.

Os conceitos de acessibilidade ou de acessível são difíceis de definir, porém as linhas orientadoras e as agendas das organizações internacionais e dos países, como temos vindo a perceber, têm ido de encontro ao que é defendido pelo modelo social (OMT, 2013). O objetivo é tornar a sociedade acessível a diferentes níveis, uma vez que são encontradas barreiras, não só no ambiente físico construído, mas também barreiras ao nível das atitudes e comportamentos dos indivíduos, barreiras no acesso a atividades e serviços e barreiras ao nível da informação (Eichhorn & Buhalis, 2011). Carvalho (2015) numa tentativa de definir acessibilidade, conclui que a palavra facilidade está intimamente ligada com a acessibilidade, no sentido que, algo que é acessível é fácil de alcançar. Assim, a “facilidade de acesso apresenta-se, [portanto], como um elemento básico do conceito de acessibilidade” (Carvalho, 2015, p. 67).

Mas o conceito de acessibilidade é mais lato, e, à ideia de facilidade junta-se a de inclusão. Então a acessibilidade vai além do acesso físico a espaços, incluindo também o acesso a produtos, serviços, informação e todos os outros aspetos da vida quotidiana e da comunidade (Carvalho, 2015). Outros conceitos, como a independência, a autonomia, a dignidade e a qualidade de vida, como já vimos, também estão intimamente ligados com o conceito de acessibilidade.

Darcy (1998) estabelece 3 dimensões para o acesso:

1. O acesso físico - relacionado com questões de mobilidade condicionada, cujos requisitos como “caminhos, rampas, elevadores, corrimões, sinalização clara, ausência de lancis elevados, espaço de circulação, portas largas, (...), etc.” devem ser articulados ao longo de um percurso acessível contínuo (Darcy, 1998, p. 2);
2. O acesso sensorial - a pessoas cegas, ou com baixa visão, ou surdas, que deve incluir “texturas, sinais e marcas táteis, ou faixas de cores chamativas aquando de mudanças de nível no pavimento, bem como sinalização sonora em elevadores e sistemas de luzes e de audição aumentada” (Darcy, 1998, p. 2-3);
3. O acesso comunicativo - para “pessoas com dificuldades a ler informação escrita, problemas de visão, com deficiência ao nível do discurso ou auditiva, ou pessoas de outras culturas” (Darcy, 1998, p. 3).

Embora as três dimensões referidas sintetizem as dimensões em que este trabalho se vai desenvolver, de todos os artigos analisados, o estudo feito por Park e Chowdhury (2018), teve um importante contributo para a organização desta dissertação. Baseados no modelo de Zhang (2011), os autores analisam a Cadeia da Jornada Diária Acessível (Figura 3.1).

O modelo é composto por três ambientes principais: o ambiente contruído de origem, o meio de transporte, e o ambiente construído de chegada; sem esquecer a importância que a informação tem para pessoas com incapacidade, ou necessidades específicas de viagem. (Park & Chowdhury, 2018)

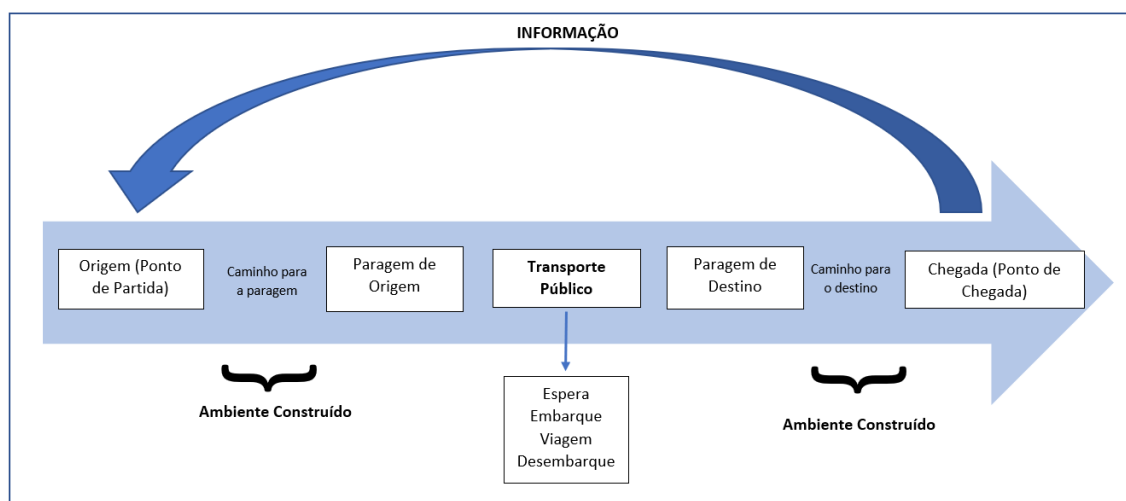


Figura 3.1 - Modelo da Cadeia de Viagem Acessível.

Fonte: elaborado com base em Park e Chowdhury (2018).

A sua análise será sustentada com os requisitos retirados da bibliografia e dos decretos-lei que deram origem a uma grelha, que foi dividida nas três grandes partes em destaque no modelo (Ambiente Construído, Transporte Público e Informação). Por se ter revelado uma grelha bastante extensa, ela foi repartida e vai ser analisada nas secções seguintes. A anteceder essa análise, será, ainda, feito o enquadramento legislativo sobre a acessibilidade do transporte urbano em Portugal, com a apresentação dos decretos-lei utilizados para a construção da grelha de requisitos que é desenvolvida na presente dissertação.

3.2. Enquadramento legislativo

Para efeitos de enquadramento legislativo, procuraram-se decretos-lei que tinham considerações importantes ao nível da acessibilidade dos transportes públicos, e que se enquadrassem na lógica do Modelo da Cadeia de Viagem Acessível.

Em 1997, é criado o Decreto-lei n.º 123/1997, de 22 de maio, que tornou “obrigatória a adoção de um conjunto de normas técnicas básicas de eliminação de barreiras arquitetónicas em edifícios públicos, equipamentos coletivos e via pública para a melhoria da acessibilidade de pessoas com mobilidade condicionada” (Ministério da Solidariedade e Segurança Social, 1997b). Estas normas englobam uma série de equipamentos da vida quotidiana, incluindo, “estações ferroviárias e de metropolitano, centrais de camionagem, gares marítimas e fluviais, aerogares e aeródromos, paragens dos transportes coletivos na via pública, postos de abastecimento de combustível e áreas de serviço” (Ministério da Solidariedade e Segurança Social, 1997, p. 2541).

Em 2006, é feita uma atualização, com o Decreto-lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, que veio solucionar problemas encontrados na versão de 1997 e integrar novas medidas consequentes da evolução do conhecimento na área da acessibilidade (Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, 2006). No entanto, este decreto, apenas pode ser aplicado ao ambiente construído, ao espaço público e a edifícios públicos e privados.

Para uniformizar a lei portuguesa com a política europeia de transportes e com a política social da UE, no que diz respeito às medidas especiais aplicáveis aos transportes públicos, partindo da Diretiva Nº 2001/85/CE do Parlamento Europeu, é publicado o Decreto-lei n.º 58/2004, de 19 de março. O diploma constitui um regulamento que foca na melhoria da acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida e pessoas de cadeira de rodas, nos veículos de transporte de passageiros das classes I e II, através de soluções técnicas aplicadas ao veículo e a sua conjugação com infraestruturas locais que garantam o acesso aos utilizadores em cadeira de rodas e com mobilidade reduzida (Ministério da Administração Interna, 2004).

O Decreto-lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, revoga, ajusta e atualiza decretos antigos formalizados em linhas temporais que não se enquadram com a realidade atual e pretende ir de encontro ao que se prevê nos termos de um “novo enquadramento europeu de transporte” (Ministério da Economia, 2015b).

Assim, ele estabelece quais os direitos e obrigações dos utentes e dos operadores de transporte; procede à alteração das normas relativas à prestação de serviços de transporte, no que diz respeito aos contratos de transporte; e formaliza a criação de um regime sancionatório contra-ordenacional para dissuadir “práticas abusivas que ponham em causa o normal funcionamento do serviço público de transporte” (Ministério da Economia, 2015b).

Em suma, o decreto-lei n.º 123/2006, possui diretrizes e requisitos de acessibilidade importantes relativamente ao ambiente contruído, que serão úteis para sustentar as necessidades de acessibilidade das paragens de autocarro e da sua envolvente. Já o decreto-lei n.º 58/2004, será útil para, a um nível prático e mais rígido, ditar as normas e requisitos de acessibilidade que os veículos de transporte público têm de seguir, nomeadamente relacionadas com a forma como estes são construídos. Por sua vez, o decreto-lei n.º 9/2015 é importante para os requisitos em termos do serviço prestado pelos operadores, ditados através dos direitos e obrigações dos utentes e dos operadores de transporte.

3.3. Acessibilidade no ambiente contruído (origem/destino)

Por ambiente construído, é entendido tudo o que, enquanto ambiente/espço físico, está fora do transporte público, essencialmente, são as características que compõem o ambiente urbano, assim que o indivíduo sai de casa, até chegar à paragem (Park & Chowdhury, 2017).

A bibliografia identifica um conjunto de barreiras que um indivíduo com incapacidade encontra no caminho entre a origem e a paragem de autocarro e/ou entre paragem de autocarro e o destino. Essas barreiras, descrevem-se na Tabela 3.1 (e seguintes).

Uma topografia ou relevo constituído por montes e ladeiras, faz com que as ruas e as calçadas tenham declives mais acentuados, o que representa um problema para pessoas com mobilidade reduzida (Park & Chowdhury, 2018).

Park e Chowdhury (2018), referem a barreira relativa aos lancis dos passeios elevados, a ausência de lancis e os cortes dos mesmos, identificando-os como problemas do ambiente urbano para as pessoas com mobilidade reduzida e de cadeira de rodas. Aarhaug e Elvebakk (2015) – cujo estudo se realiza em 2011 (onde são destacadas barreiras enfrentadas por pessoas com mobilidade reduzida e baixa visão) e em 2015 (quando analisa se houve melhoria dessas barreiras ou não) – também, identificam esta questão. Contudo, mais adiante, a questão dos lancis volta a ser abordada quando se analisarem as questões de acessibilidade relacionadas com os passeios.

Tabela 3.1 – Barreiras relacionadas com o ambiente urbano	
Barreiras	Autores/Decretos
Montes	Park e Chowdhury (2018)
Lancis íngremes e perigosos, ou cortes de lancil	Aarhaug e Elvebakk (2015); Park e Chowdhury (2018)
Gradientes íngremes	Aarhaug e Elvebakk (2015); Park & Chowdhury (2018)
Falta de piso tátil	Aarhaug & Elvebakk (2015); Fearnley, Flügel e Ramjerdi (2011); Park e Chowdhury (2018)
Piso tátil confuso	Gallagher, Hart, O'Brien, Stevenson & Jackson (2011)
Ruas movimentadas	Gallagher, <i>et al.</i> (2011)
Passeios/Calçadas com muita gente (multidões)	Ahmad (2015)
Barulho/Poluição sonora (trânsito)	Ongel, Cornet, Kong, Khoo e Liu (2018)
Iluminação de rua deficiente	Park e Chowdhury (2018)
Falta de estacionamento acessível	Park e Chowdhury (2018)

A ausência de piso tátil (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Fearnley, Flügel & Ramjerdi, 2011; Park & Chowdhury, 2018) é um problema para pessoas cegas e com baixa visão. Quem é responsável pelo ordenamento do território urbano, deve ter o cuidado de fazer um planeamento consciente da construção de piso tátil. Utilizando sempre o mesmo tipo de piso para as mesmas situações (paragem, perigo, mudança de direção, passadeiras, etc), e tentando não usar o pavimento tátil de forma excessiva. Pois, a sua utilização corre o risco de ser confusa para as pessoas que realmente precisam desse piso (Gallagher, *et al.*, 2011).

Ruas movimentadas são um problema, por conta do trânsito excessivo e pela falta de respeito dos condutores, que não param. Tal situação, causa sentimentos de medo e insegurança para pessoas cegas e com mobilidade reduzida quando precisam de realizar a travessia (Gallagher, *et al.*, 2011).

Passeios e calçadas, com um grande número de pessoas, também são um problema para pessoas com mobilidade reduzida e cadeira de rodas, por impedir que elas se movam livremente (Ahmad, 2015). Porém, também as pessoas cegas podem ter problemas ao circular no meio de ruas muito movimentadas, assim como, também, é complicado para pessoas sem questões de mobilidade movimentarem-se em locais com muita gente.

Ongel *et al.* (2018), aborda a questão do conforto no uso do transporte, e coloca o barulho do trânsito e dos próprios autocarros, enquanto poluição sonora, defendendo o uso de alternativas de transporte elétrico para que esse problema seja reduzido. O uso de transportes urbanos energeticamente mais sustentáveis (elétricos) reduz, também, o nível de barulho/poluição sonora na cidade, e por essa razão foi colocado enquanto um problema do ambiente urbano.

Park e Chowdhury (2018), com base em depoimentos de pessoas com baixa visão, identificam a falta ou baixa iluminação das ruas, dos passeios e calçadas, como uma barreira, por dificultar a circulação destas pessoas durante a noite, ou em alturas do dia em que não há muita luz do sol.

Relativamente ao estacionamento acessível, Park & Chowdhury (2018), referem a falta de estacionamento em estações (rodoviárias ou de comboio, pois eles não se focam só no transporte urbano). Porém, considerou-se adequado colocar a barreira no ambiente urbano, pois também aí existe estacionamento público nas ruas para pessoas com cadeira de rodas, mobilidade reduzida, grávidas, idosas, entre outras (em Portugal normalmente acompanhado pelo pictograma de uma pessoa de cadeira de rodas).

Tópicos referidos anteriormente, como a dificuldade em atravessar ruas movimentadas (Gallagher, *et al.*, 2011), o barulho (Ongel, *et al.*, 2018) calçadas com muita gente (Ahmad, 2015), estão, de alguma forma, relacionados com a questão dos cruzamentos e das barreiras existentes em momentos de travessia de ruas, estradas, avenidas, etc.

Os resultados do estudo de Park e Chowdhury (2018) e de Gallagher, *et al.* (2011) apresentam e discutem uma série de barreiras (Tabela 3.2) que são encontradas em cruzamentos – salienta-se que os primeiros fizeram o seu estudo na Nova Zelândia e os segundos na Irlanda.

Tabela 3.2 – Barreiras relacionadas com cruzamentos/ travessia de peões	
Barreiras	Autores/Decretos
Botões para atravessar que não podem ser alcançados em interseções	Park e Chowdhury (2018)
Áudio (“beep”) avariado, não funciona ou inexistente	Park e Chowdhury (2018), Gallagher, <i>et al.</i> (2011); Aarhaug e Elvebakk (2015)
Passagens de áudio muito próximas a funcionar simultaneamente	Gallagher <i>et al.</i> (2011)
Falta de passagens para pedestre (passadeiras)	Park e Chowdhury (2018); Gallagher <i>et al.</i> (2011)
Pouco tempo de luz verde/áudio a funcionar	Gallagher, <i>et al.</i> (2011)
Carros não respeitam o sinal vermelho	Gallagher, <i>et al.</i> (2011)

A ausência de passagens para pedestres, em ruas movimentadas (Gallagher *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018), e a ausência de passagens de pedestre seguras (Gallagher *et al.*, 2011), constituem um problema, porque geram medo em atravessar e forçam as pessoas – tanto com mobilidade reduzida, como cegas (Gallagher *et al.* 2011; Park & Chowdhury, 2018) – a percorrerem maiores distâncias para poderem encontrar um lugar (seguro) para atravessar a rua (Gallagher *et al.* 2011). Pessoas em cadeira de rodas, apontam, ainda, para o facto de os botões dos semáforos nas travessias para peões não serem alcançáveis (Park e Chowdhury, 2018).

Outro problema é a existência de travessias com áudio (“beep”) a funcionar ao mesmo tempo, o que gera confusão nos pedestres cegos no momento de saber qual das travessias é que abriu e/ou qual podem atravessar (Gallagher, *et al.*, 2011). Outras travessias existem, onde a informação sonora de sinal verde (ou o “beep”) se encontra desligada, avariada ou é inexistente (Aarhaug & Elvebakk; 2015; Gallagher, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018), o que dificulta a passagem principalmente para pessoas cegas.

Neste caso, a existência de outras pessoas e a perceção das suas vozes são uma boa ajuda para identificar a existência de travessias e de quando podem atravessar as ruas, caso não exista o “beep” (Gallagher, *et al.*, 2011).

Por outro lado, Gallagher, *et al.* (2011), apontam para a falta de respeito por parte dos automobilistas que não respeitam e ignoram as travessias para peões, não só quando elas não funcionam, como mesmo quando estão a funcionar.

Por fim, a falta de tempo de luz verde ou de informação sonora de travessia, especialmente quando existem mais do que duas faixas de rodagem para atravessar (ex: duas faixas de rodagem nos dois sentidos de circulação do trânsito), é, também, apontada como uma barreira. Sugere-se, como solução, a redução do tempo de luz amarela/laranja, para aumentar o tempo de luz verde (Gallagher, *et al.*, 2011).

Park e Chowdhury (2018), apontam uma série de barreiras relacionadas com obras e construções nas vias públicas nas viagens do dia-a-dia de todos, mas que afetam especialmente pessoas com mobilidade reduzida e cadeira de rodas e pessoas cegas e com baixa visão (Tabela 3.3).

Estas situações causam alterações nos percursos, prejudiciais para as pessoas cegas que utilizam a memória para decorar os seus percursos. A alteração dos percursos, causam problemas, porque podem fazer com que essas pessoas se sintam perdidas.

Tabela 3.3 – Barreiras relacionadas com obras e construções na via pública	
Barreiras	Autores/Decretos
Passarelas de plástico em volta de lugares de construção	Park e Chowdhury (2018)
Encerramento de passeios	Park e Chowdhury (2018)
Cones a obstruir a passagem	Park e Chowdhury (2018)
Remoção de piso tátil e barulho	Park e Chowdhury (2018)

O clima húmido não se enquadra propriamente no ambiente construído, mas por fazer parte do ambiente físico exterior, achou-se conveniente incluí-lo nesta secção (Tabela 3.4).

Tabela 3.4 – Barreiras relacionadas com clima húmido	
Barreiras	Autores/Decretos
Problemas causados pelo clima húmido, como a inabilidade de segurar um guarda chuva ao usar equipamentos/instrumentos de ajuda à mobilidade	Park e Chowdhury (2018)
Escorregar em autocarros	Park e Chowdhury (2018)
Gelo e neve em vias de circulação de pedestres	Aarhaug e Elvebakk (2015); Cepeda, Galilea e Revau (2018); Fearnley, <i>et al.</i> (2011)

Park & Chowdhury (2018), da Nova Zelândia, e Aarhaug & Elvebakk (2015), da Noruega, países húmidos onde chove muito e neva, enumeram os problemas e inconvenientes do clima como sendo barreiras. A chuva, afeta a mobilidade das pessoas cegas e das pessoas com mobilidade reduzida, pela dificuldade que é segurar um guarda-chuva ao mesmo tempo que se circula em cadeira de

rodas, muletas, utilizando uma bengala, entre outras situações (Park & Chowdhury, 2018). Mas, também coloca as pessoas em perigo, especialmente pessoas com mobilidade reduzida, pois correm mais facilmente o risco de escorregar nos pisos molhados dos autocarros em dias de chuva (Park & Chowdhury, 2018).

Climas onde neva são, também, desafiantes do ponto de vista da mobilidade e da falta de visão, porque, além da necessidade de usar guarda-chuva, assiste-se à falta de limpeza ou limpeza inadequada do gelo que se forma no chão, assim como a neve, constituindo-se um risco para estas pessoas em particular (Aarhaug & Elvebakk, 2015).

Na Tabela 3.5, deixa-se de falar em barreiras, para se passar a falar de requisitos. Deste momento em diante, a análise será feita tendo em conta os requisitos que o transporte público, a informação e o ambiente urbano devem seguir. Tal acontece, porque será com base nesses requisitos que vai ser desenvolvido o resto do estudo desta dissertação, que será explicado no Capítulo 4 – Metodologia. Mas também por uma questão de uniformização de linguagem, para as informações encontradas na literatura, que serão utilizadas no desenvolvimento do estudo empírico, sejam sempre referenciadas enquanto requisitos.

Relativamente aos passeios, a Tabela 3.5 expõe um conjunto de requisitos esperados neste espaço. A literatura remete-nos essencialmente para:

1. a questão dos lancis nos passeios (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Gallagher, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018);
2. a existência de passeios largos - onde seja possível a circulação fluída de peões (Ahmad, 2015; Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006);
3. a questão da calçada em paralelos (Park & Chowdhury, 2018);
4. a existência de pavimentos em bom estado (Ahmad, 2015; Park & Chowdhury, 2018); e existência de passeios desobstruídos de obstáculos e mobiliário urbano (Ahmad, 2015; Gallagher, *et al.*, 2011; Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006; Park & Chowdhury, 2018).

Tabela 3.5 – Requisitos relacionados com os passeios	
Requisitos	Autores/Decretos
Passeio com lancil	Aarhaug e Elvebakk (2015); Gallagher <i>et al.</i> (2011)
Passeio com largura mínima de 150 cm	Aarhaug e Elvebakk (2015); Ahmad (2015); Gallagher, <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018); 1.2.2 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
A altura livre dos percursos não deve ser inferior a 240 cm nos espaços não encerrados	4.5.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Passeio desobstruído de mobiliário urbano, árvores, placas de sinalização, bocas de incêndio, caldeiras sobrelevadas, caixas de eletricidade, papeleiras ou outros elementos que bloqueiem ou prejudiquem a progressão de pessoas	Ahmad (2015); Gallagher <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018), 4.3.2 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)

Tabela 3.5 – Requisitos relacionados com os passeios (continuação)

Requisitos	Autores/Decretos
Canal de circulação contínuo e desimpedido de obstruções, com uma largura não inferior a 120 cm, medida ao nível do pavimento.	4.3.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Podem existir troços pedonais com uma largura livre inferior a 120 cm	4.3.3 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Quando o comprimento do estreitamento é, horizontalmente, inferior a ou igual a 60 cm a largura deve ser maior ou igual a 80 cm	4.3.3 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Quando comprimento do estreitamento é, horizontalmente, compreendido entre 60 cm e 150 cm, a largura livre pode ser maior ou igual a 90 cm	4.3.3 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Se for necessário a mudança de direção sem deslocamento a largura livre deve ser, num raio de 360º de 150 cm	4.4.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Se for necessária a mudança de direção sem deslocamento a largura livre, num raio de 180º, deve ser de 150 cm de comprimento por 120 cm de largura	4.4.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Se for necessária a mudança de direção sem deslocamento, num raio de 90º, o espaço para a cadeira deve ser maior ou igual a 75 cm, com um espaço livre maior ou igual a 45 cm e um comprimento horizontal maior ou igual a 120 cm	4.4.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Para mudança de direção cadeira de rodas com deslocamento, num ângulo de 90º, o percurso deve manter uma largura maior ou igual a 90 cm ao contornar o objeto/parede/muro/canto como descrito na figura do 4.4.2	4.4.2 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Para a mudança de direção com deslocamento, num ângulo de 180º, a largura total do espaço necessário para a manobra deve ser maior ou igual a 200 cm, sendo que a largura contínua do espaço circulável necessária para contornar o obstáculo, deve ser maior ou igual a 90 cm	4.4.2 do anexo do decreto-lei n.º 163/2007 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Ausência de paralelos	Park e Chowdhury (2018)
Pavimento em bom estado	Ahmad (2015); Park e Chowdhury (2018)
Passeios limpos (exemplo: ausência de dejetos animais)	Gallagher <i>et al.</i> (2011)
Cor contrastante na beira do passeio	Gallagher <i>et al.</i> (2011); Aarhaug e Elvebakk (2015)
Iluminação da via pública	Park e Chowdhury (2018)

Já o decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e Solidariedade Social, 2006), que, dos 3 decretos utilizados neste enquadramento, é o que se foca na acessibilidade do espaço urbano, tem uma linguagem mais técnica, com medidas, sobre a largura dos passeios, alturas mínimas, e condições de espaço necessárias para a circulação e fácil manobramento de cadeira de rodas.

A questão dos passeios é bastante comum na literatura, sendo das infraestruturas mais referidas. A qualidade dos passeios é de extrema importância para a segurança da mobilidade de pessoas com mobilidade reduzida, de pessoas em cadeira de rodas, de pessoas cegas e de pessoas com baixa visão (Ahmad, 2015; Gallagher, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018).

Como referência a barreiras encontradas nos passeios, encontra-se na literatura:

1. as raízes de árvores que levantam os passeios, superfícies desniveladas, ondulações, falta de passeios (Park & Chowdhury, 2018);
2. os obstáculos – exemplos: caixotes de lixo, carros estacionados, ramos baixos, pontas dos arbustos crescidas, cabines telefónicas, bicicletas (Park & Chowdhury, 2018; Gallagher, *et al.*, 2011);
3. os degraus encontrados nos passeios (Gallagher, *et al.*, 2011);
4. e, ainda, os problemas com dejetos de animais nos passeios (Gallagher, *et al.*, 2011).

A falta de limpeza e a falta de cuidado em manter os passeios limpos, por parte de quem os utiliza, constitui uma barreira e um problema para utilizadores da via pública mais sensíveis, a sua limpeza (dos passeios) é, por isso, de extrema importância.

A falta de espaço nos passeios, por serem estreitos, é uma das barreiras mais salientadas (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Ahmad, 2015; Gallagher, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018), os requisitos do decreto-lei n.º 123/2006, referem que os passeios precisam de ter pelo menos 150 cm de largura – espaço mais que suficiente para a circulação de pessoas com e sem cadeira de rodas.

Porém, não sendo possível manter sempre esta regra, é possível que, em algumas situações pontuais, se encontrem passeios com uma largura não inferior a 80 cm ou não inferior a 90 cm (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006).

Os lancis são muito importantes. Eles definem a altura a que o passeio se encontra da estrada, porém não existe nenhum requisito no decreto-lei n.º 163/2006 que limite essa altura, excetuando no que se refere à passagem de peões em que a altura do lancil não deve ser maior que 2 cm. Um dos pontos em relação à questão dos lancis é a falta de conformidade no design, ou seja, serem mais elevados ou menos elevados, sem que haja uma medida certa e linear (Gallagher, *et al.*, 2011).

Outra questão verifica-se quando os lancis são demasiado elevados, tornando-se íngremes (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Park & Chowdhury, 2018) e inseguros, fazendo com que, as pessoas cegas, corram o risco de cair à estrada, e/ou que pessoas de cadeira de rodas tenham mais dificuldades em manobrar a cadeira – nomeadamente em situações em que o passeio é de menor dimensão, por exemplo, a entrar nas paragens (Park & Chowdhury, 2018).

Acontece, ainda, que pessoas com cadeira de rodas, por exemplo, não consigam descer do passeio, por ter um lancil íngreme, mas também por ter, não só, poucas zonas de travessia, como por ter poucas zonas de travessia acessíveis (Park & Chowdhury, 2018).

Outra questão, ainda, acontece quando os lancis são baixos, ao ponto de se fundirem com a estrada. Nestes casos o risco de passar a qualquer momento para a faixa de rodagem é muito grande,

especialmente se o utente for cego ou tiver baixa visão (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Gallagher, *et al.* 2011). Por isso, tanto o pavimento tátil, como a sinalização do lancil com cor contrastante (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Gallagher, *et al.* 2011), são importantes para evitar tais incidentes.

Gallagher, *et al.* (2011), esclarecem também que os cães de assistência são treinados para parar quando chegam a um lancil. Quando ele não existe, ou quando ele existe fundido com o pavimento, o risco é que o cão de assistência possa levar a pessoa para a estrada sem intenção (Gallagher, *et al.*, 2011).

Os lancis são úteis porque permitem, em zonas de paragem estar mais próximos da entrada do autocarro (Ongel, *et al.*, 2018). Por exemplo: um lancil com uma altura de 15 cm e um autocarro com um piso rebaixado a 20 cm da estrada (que pare junto do passeio), resulta numa diferença de 5 cm facilmente acessível para pessoas com mobilidade reduzida e idosos, a somar a isso a possibilidade de inclinação lateral de alguns autocarros e a existência de rampas, o acesso ao autocarro torna-se bastante mais acessível (Ongel, *et al.*, 2018).

Surge um outro problema derivado dos lancis. Por as pessoas cegas e com baixa visão, terem medo de caírem na estrada, tendem a circular na parte de dentro do passeio, contudo, é aí onde se encontram a maioria dos obstáculos e obstruções (todas aquelas que foram referidas, mas também esplanadas, preçários dos restaurantes, alguns produtos de lojas de souvenir, entre outros, são inúmeros) (Gallagher, *et al.*, 2011). A identificação dos lancis através de textura diferenciada e de cores fortes, poderia ser uma solução para este problema (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Gallagher, *et al.*, 2011).

Por fim, para encerrar esta secção, destaca-se que:

1. a (manutenção da) qualidade das infraestruturas de uso público são essenciais para facilitar a mobilidade dos peões;
2. a acessibilidade deve ser pensada horizontalmente e ser contínua e coesa ao longo de todo o percurso;
3. qualquer alteração ao meio urbano impacta grandemente na rotina das pessoas com incapacidade;
4. as questões de acessibilidade, por muito simples e despercebidas que pareçam para a maioria dos utilizadores, fazem uma grande diferença na vida de pessoas com limitações físicas, visuais e, também, (embora não tenham sido referenciadas ainda) auditivas.

3.4. Acessibilidade no meio de transporte

No Modelo da Cadeia de Viagem Acessível, após se sair da origem e se atravessar o Ambiente Urbano, entra-se no que corresponde ao Transporte Público. Além do veículo em si, também a infraestrutura onde se espera o autocarro entra nesta secção. Portanto, desde que se chega à paragem, até ao momento em que se deixa a paragem de destino, segundo o Modelo da Jornada Diária Acessível, o utente encontra-se dentro do “espaço” Transporte Público (Park e Chowdhury, 2018).

Tal como na secção anterior, quando se abordaram os passeios, nesta secção dá-se continuidade à análise dos requisitos encontrados, não só em artigos científicos, mas também nos decretos-lei já mencionados.

Assim, as Tabelas 3.6 a 3.21 apresentadas de seguida, enumeram os requisitos que as paragens de autocarro devem seguir. Alguns dos requisitos encontrados na bibliografia foram selecionados à luz

das avaliações do Desenho Universal em transportes urbanos (Fearnley, *et al.*, 2011; Cepeda, *et al.*, 2018).

Tabela 3.6 - Requisitos sobre as instalações das paragens	
Requisitos	Autores/Decretos
Acesso à paragem sem barreiras à mobilidade	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Pavimento tátil até à paragem	Cepeda, Galilea e Reveau (2018); Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Pavimento tátil até à porta do autocarro	Aarhaug e Elvebakk (2015)
Lancis elevados o suficiente para acesso ao autocarro	Cepeda, <i>et al.</i> (2018); Fearnley <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018)
Iluminação na paragem	Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018)
Paragem muito bem iluminada	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Abrigo com telhado	Cepeda, <i>et al.</i> (2018); Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018)
Abrigo com painel de fim	Aarhaug e Elvebakk (2015); Cepeda, <i>et al.</i> , (2018); Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018)
Abrigo com assento/banco	Cepeda, <i>et al.</i> , (2018); Fearnley, <i>et al.</i> (2011);
Abrigo possui condições	Fearnley <i>et al.</i> (2011)
Paragem limpa	Fearnley <i>et al.</i> (2011)

O acesso à paragem sem barreiras à mobilidade, pretende-se que seja um acesso fácil e sem obstáculos (Fearnley, *et al.* 2011). O pavimento tátil até à paragem deveria servir para, pelo menos, sinalizar que existe uma paragem de autocarro naquele local e levar a pessoa até à sua entrada (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Fearnley, *et al.* 2011; Cepeda, *et al.* 2018). Importa salientar que qualquer pavimento tátil, utilizado em qualquer momento, deve estar em bom estado de conservação e deve estar legível para os seus utilizadores (Aarhaug & Elvebakk, 2015).

No que diz respeito aos lancis elevados o suficiente para acesso ao autocarro, Park e Chowdhury (2018) abordam a questão do *gap* entre as plataformas de embarque (passeios) e os autocarros. Esta questão relaciona-se, estreitamente, com outra referida mais à frente, relativa à paragem junto dos passeios para embarque no autocarro.

A iluminação nas paragens e a boa iluminação das paragens (brilho) são, também, apontadas como requisitos. Mais importante que ter iluminação é que esta iluminação seja boa para que a paragem seja perceptível, tanto por questões de segurança, como para que as informações das paragens possam ser lidas mesmo de noite (Fearnley, *et al.*, 2011).

Ao nível da paragem, a existência de telhado, painel de fim e banco são requisitos do Desenho Universal, essas estruturas permitem que as paragens possuam um desenho mais confortável e seguro (Cepeda, *et al.*, 2018; Fearnely, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018). A existência de abrigos bem delimitados com painéis, são úteis para as pessoas cegas saberem exatamente a posição e os limites da paragem, o que as ajuda na sua orientação no espaço (Aarhaug & Elvebakk, 2015).

Por fim, os últimos dois requisitos, são relativos à sua limpeza e estado de preservação das paragens de autocarro (Cepeda, *et al.*, 2018; Fearnley, *et al.*, 2011).

Os quiosques que servem essencialmente de bilheteira, obedecem a um conjunto de requisitos a que os edifícios estão sujeitos (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006) (Tabela 3.7). Tal como nas paragens, também, o acesso a estas infraestruturas deve ser feito sem barreiras à mobilidade (Fearnley, *et al.*, 2011). Uma forma de cumprir com este requisito, é, através da existência de portas automáticas (Sze & Christensen, 2017; Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006). Contudo, as portas automáticas, devem seguir determinadas normas, como, o controlo da velocidade e permanecer aberta enquanto detetar obstáculos ou movimento, entre outras questões técnicas (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006).

Outras formas, são:

- através da existência de pavimento tátil que indique a existência de um quiosque e que guie a pessoa cega, pelo menos, até à sua entrada (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Fearnley, *et al.*, 2011);
- através de um acesso sem degraus ou escadas tanto dentro como fora do edifício (no caso de existir só uma entrada possível) (Sze & Christensen, 2017);
- e de um acesso por rampa, em que esta cumpra os requisitos específicos das rampas (Tabela 3.8) (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006), e que não seja íngreme (inclinação desadequada) (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Park & Chowdhury, 2018).

Tabela 3.7 – Requisitos relacionados com as instalações dos quiosques de compra de bilhetes	
Requisitos	Autores/Decretos
Acesso sem barreiras à mobilidade	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Pavimento tátil até à loja	Aarhaug e Elvebakk (2015); Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Rampa não íngreme	Aarhaug e Elvebakk (2015); Park e Chowdhury (2018)
Porta automática	4.10 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006); Sze e Christensen (2017);
Porta permite controlar a velocidade de fecho	4.10.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Porta automática ativada através de sensor de movimento	4.10.2 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Porta automática possui corrimãos de proteção	4.10.3 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
As portas automáticas permanecem abertas até a zona de passagem estar completamente desimpedida	4.10.3 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Existência de elevador	Sze e Christensen (2017)
Ausência de escadas ou degraus	Sze e Christensen (2017)
Existência de lugares para sentar	Fearnley, <i>et al.</i> (2011), Park e Chowdhury (2018)
Acesso adequado à casa de banho	Park e Chowdhury (2018)
Número adequado de casas de banho	Park e Chowdhury (2018)
Pagamento do bilhete sem dificuldades	Aarhaug e Elvebakk (2015)
O balcão de atendimento está localizado junto a um percurso acessível	Nº 1 do 2.12.1 do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)

Tabela 3.7 – Requisitos relacionados com as instalações dos quiosques de compra de bilhetes (continuação)	
Requisitos	Autores/Decretos
O balcão de atendimento permite a aproximação e o alcance compreendido entre 40 cm e 120 cm de altura	4.2.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
O balcão de atendimento permite uma aproximação frontal sobre obstáculo (mesa) e quando este é menor ou igual a 50 cm, a altura deve estar compreendida entre 75 cm e 120 cm	4.2.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
O balcão de atendimento permite uma aproximação frontal sobre obstáculo (mesa) e quando este é maior que 50 cm e menor ou igual a 60 cm, a altura deve estar compreendida entre 75 cm e 110 cm	4.2.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Se o balcão de atendimento permite uma aproximação lateral a altura deve estar compreendida entre 30 cm e 140 cm	4.2.2 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
No caso de aproximação lateral sobre obstáculo, quando este é superior a 30 cm e menor ou igual a 50 cm, altura deve estar compreendida entre 0,60 m e 1,20	4.2.2 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
No caso de a aproximação lateral sobre obstáculo, quando este é maior que 50 cm e menor ou igual a 60 cm, a altura deve estar compreendida entre 85 cm e 100 cm	4.2.2 do anexo do decreto lei Nº 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Existência de uma zona aberta de atendimento ao público com uma extensão não inferior a 80 cm e altura ao piso compreendida entre os 75 cm e 85 cm	Nº 3 do 2.12.1 do anexo do decreto lei Nº 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)

No interior dos quiosques, no caso de serem edifícios com mais que um andar, eles devem estar ligados por elevador (Sze & Christensen, 2017). Essencial, também, é a existência de bancos para sentar no caso de ser necessário esperar para ser atendido (Fearnley, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury 2018). Se existir casa de banho, o acesso à mesma também ser feito de forma acessível, sem barreiras à mobilidade, e deve existir mais que uma casa de banho (Park & Chowdhury, 2018).

No que ao atendimento diz respeito é importante que, na hora de pagar, o pagamento seja feito de forma descomplicada (Aarhaug & Elvebakk, 2015). Para que o atendimento seja o mais fácil quanto possível, devem ser seguidas algumas normas relativas aos balcões de atendimento, nomeadamente quanto à facilidade de acesso e à altura do mesmo, para que a comunicação possa ser clara e o mais “cara-a-cara” possível (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006).

Para que as rampas de acesso às infraestruturas dos quiosques estejam regulamentadas, elas devem seguir os requisitos específicos indicados no decreto-lei n.º 163/2006, pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (2006) (Tabela 3.8).

Tabela 3.8 – Rampas	
Requisitos	Autores/Decretos
Rampa tem a menor inclinação possível	2.5.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Inclinação não superior a 6%, desnível não superior a 60 cm e projeção horizontal não superior a 10 metros	Nº 1, do 2.5.1 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Inclinação não superior a 8%, desnível não superior a 40 cm e ter uma projeção horizontal não superior a 5 metros	Nº 2, do 2.5.1 do anexo do decreto lei Nº 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Ter uma largura não inferior a 120 cm exceto:	2.5.4 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Ter uma projeção não superior a 5 m, podem ter uma largura não inferior a 90 cm.	Nº 1, do 2.5.4 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Quando existem duas rampas para o mesmo percurso uma pode ter uma largura não inferior a 90 cm.	Nº 2, do 2.5.4 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Existência de um corrimão de cada lado da rampa	2.5.7 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Existência corrimão apenas de um dos lados da rampa, quando o desnível é compreendido entre os 20 cm e os 40 cm e possui uma inclinação não superior a 6%	2.5.7 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Não existência de corrimão quando o desnível é inferior a 20 cm	2.5.7 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Corrimão paralelo ao piso da rampa	Nº 3 do 2.5.8 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Se a inclinação não for superior a 6% o corrimão deve ter um elemento preênsil a uma altura entre 85 cm e 95 cm, medida verticalmente entre o piso da rampa e o bordo superior do corrimão	2.5.9 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
Se a inclinação for superior a 6% o corrimão deve ser duplo e com um elemento preênsil a uma altura entre 70 cm e 75 cm e outro com uma altura entre 90 cm e 95 cm; medida verticalmente entre o piso da rampa e o bordo superior do corrimão.	2.5.9, do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)
O revestimento do piso das rampas, no seu início e no seu fim, deve ter faixas com diferenciação de textura e cor contrastante relativamente ao pavimento adjacente	2.5.10 do anexo do decreto-lei n.º 163/2006 (Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006)

Uma rede de transporte de boa qualidade é importante para a qualidade e confiança do serviço (Gallagher, *et al.* 2011; Park & Chowdhury, 2018). Para tal, é importante que exista uniformidade da rede de transportes e que, tanto o centro urbano, como as periferias, sejam bem abastecidos de transporte (Gallagher, *et al.* 2011) (Tabela 3.9).

No entanto, uma rede de transporte com boa conectividade não é tudo. É importante que os transportes tenham uma frequência dita aceitável, para o número de pessoas que os utiliza

diariamente, pois esperas longas entre transportes não são bons indicadores para os utilizadores (Park e Chowdhury, 2018). Falando em horários e frequência, outro problema a que se assiste, especialmente em zonas afastadas do centro da cidade e subúrbios, são os primeiros horários tardios ao fim de semana (Park e Chowdhury, 2018).

Tabela 3.9 – Serviço	
Requisitos	Autores/Decretos
Boa conectividade	Park e Chowdhury (2018); Gallagher, <i>et al.</i> (2011)
Frequência de serviço (pouco tempo entre autocarros)	Park e Chowdhury (2018)
Primeiros horários são vespertinos ao fim de semana	Park e Chowdhury (2018)
Confiança no serviço	Park e Chowdhury (2018)
Facilidade no pagamento do bilhete	Aarhaug e Elvebakk (2015)
Tempo suficiente para embarcar e desembarcar	Oksenholt e Aarhaug (2018)
Tempos de viagem curtos	Bjerkan e Ovstedal (2018); Cepeda, <i>et al.</i> (2018)
Tempos de viagem previsíveis	Bjerkan e Ovstedal (2018); Cepeda, <i>et al.</i> (2018)
Rota direta ao destino	Park e Chowdhury (2018)
Ausência de transferes	Park e Chowdhury (2018); Oksenholt e Aarhaug (2018)
Ausência da necessidade de aviso prévio da intenção de viajar	Gallagher, <i>et al.</i> (2011)
Coordenação entre autocarros	Gallagher, <i>et al.</i> (2011)
Os autocarros param junto da paragem	Aarhaug e Elvebakk (2015); Gallagher, <i>et al.</i> (2011); Oksenholt e Aarhaug (2018)
Cães de assistência viajam gratuitamente e sem açaime	Nº5 do Artigo 11º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Estabelecimento de regras não discriminatórias aplicáveis ao transporte de pessoas com mobilidade condicionada	Artigo 6º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)

A existência de tempos de viagem curtos e previsíveis (Bjerkan & Ovstedal, 2018; Cepeda, *et al.*, 2018), são, também, requisitos necessários para a existência de uma maior confiança no serviço (Park & Chowdhury, 2018).

Se para pessoas cegas a inexistência de uma rota direta ao destino é um problema, as pessoas com mobilidade reduzida, queixam-se da existência de *transfers* durante a utilização do serviço (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Park & Chowdhury, 2018), o que em termos práticos, resulta no mesmo. Nestes casos, a existência de coordenação entre autocarros, seria uma forma de reduzir os tempos de espera, por exemplo, e a confusão na troca entre autocarros/linhas (Gallagher, *et al.*, 2011).

A paragem junto dos passeios para reduzir o *gap*, também seria uma forma de aligeirar as questões antes levantadas, pois no caso das pessoas de cadeira de rodas, ajudaria no acesso ao autocarro. Porém, este requisito, deve-se verificar não só na questão dos transferes, como em todas as ocasiões (Gallagher, *et al.*, 2011; Oksenholt & Aarhaug, 2018).

Parar junto do passeio, especialmente em paragens onde existem muitas linhas, é útil para a orientação de pessoas cegas, que facilmente se podem sentir perdidas se o autocarro parar mais longe da paragem, podendo correr o risco de não se aperceberem que é o autocarro delas e o perder (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Oksenholt & Aarhaug, 2018).

Outras questões levantadas foram a facilidade no pagamento de bilhete, que faz com que a pessoa com incapacidade se sinta melhor na hora de entrar no autocarro, fazendo com que o seu embarque seja mais rápido e cause menos tempo de espera/fila para os outros utentes (Aarhaug & Elvebakk, 2015).

Esta questão é especialmente importante, já que pode relacionar-se com o pouco tempo que existe para embarcar e desembarcar em autocarros e transportes públicos em geral. Tal facto, gera ansiedade nos seus utentes na hora de entrar, para que não causem entraves aos outros utentes, mas também na hora de sair, para conseguir chegar a tempo à porta e não dificultar ou atrasar a saída dos outros utentes (Oksenholt & Aarhaug, 2018).

A ausência da necessidade de aviso prévio para viajar, é apontado como requisito, pois a necessidade de informar da intenção de viajar coloca os utentes numa posição desconfortável, reforçando a sua exclusão. Já que eles precisam de informar sobre a sua intenção de usar um serviço, cujo acesso livre e independente já devia ser um direito providenciado à partida (Gallagher, *et al.* 2011).

Segundo a legislação, os cães de assistência devem viajar gratuitamente e sem necessidade de açaime, bem como não devem ser aplicadas regras de acesso discriminatórias para o transporte de pessoas com mobilidade reduzida (Ministério da Economia, 2015).

Uma das questões mais mencionadas tem a ver com a atitude do condutor (ver Tabela 3.10) e a sua atenção na satisfação das necessidades dos seus utentes, especialmente, dos utentes com necessidades de viagem específicas. As pessoas cegas são as que mais demonstram preocupação com esta questão (Park & Chowdhury, 2018).

Boa parte do serviço de transporte é responsabilidade dos condutores, deles é esperada que haja boa atitude e cordialidade na prestação de esclarecimentos (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Ahmad, 2015; Ministério da Economia, 2015; Park & Chowdhury, 2018).

As pessoas com mobilidade reduzida e pessoas cegas dependem dos motoristas (Gallagher, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018) para conseguirem realizar a sua viagem de transporte público, pelo que eles têm essa responsabilidade de ser atenciosos e garantir a sua segurança (Ministério da Economia, 2015).

As pessoas mencionadas contam com os motoristas para lhes prestar auxílio a entrar no autocarro (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Ahmad, 2015; Ministério da Economia, 2015), para que garantam que elas se sentam em segurança antes de iniciar a marcha (Ahmad, 2015; Gallagher, *et al.* 2011; Ministério da Economia, 2015) e para que o condutor não se esqueça de parar quando os passageiros demonstram a sua intenção de sair na próxima paragem – seja através do acionamento do STOP, ou por lhes terem dito verbalmente onde querem sair (Gallagher, *et al.*, 2011; Ministério da Economia, 2015; Park & Chowdhury, 2018).

Tabela 3.10 – Atitude do condutor	
Requisitos	Autores/Decretos
Boa atitude (bem-educado, simpático, fala num tom adequado, paciente)	Ahmad (2015); Alínea b), do N.º3, do Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015) Park & Chowdhury (2018)
Prestação de esclarecimentos quando pedidos	Aarhaug e Elvebakk (2015); Gallagher, <i>et al</i> (2011); Alínea b), do N.º3, do Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Acionamento da sinalização de lotação completa	Nº 5 do Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Paragem ao sinal das pessoas da paragem	Nº 4 do Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015); Park e Chowdhury (2018)
O condutor não se esquece de parar quando lhe é pedido/acionado o sinal de STOP, para desembarque de passageiro(s)	Gallagher, <i>et al</i> . (2011); Nº 4 do Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015); Park e Chowdhury (2018)
Prestação de assistência/auxílio	Aarhaug e Elvebakk (2015); Ahmad (2015); Alínea c) do número 3 do Artigo 5 do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Início de marcha após todos estarem sentados ou seguramente acomodados	Ahmad, (2015); Gallagher <i>et al</i> . (2011); Alínea d), do N.º3 do Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
O condutor fala mais que um idioma	Park e Chowdhury (2018)
Condutor está devidamente identificado com cartão da entidade	Alínea a), do N.º 3, do Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)

Outra questão que importa referir é que, no estudo de Park e Chowdhury (2018), uma das barreiras apresentada por pessoas cegas é a não paragem do condutor quando não é feito o sinal. Sem a ajuda de outras pessoas, a pessoa cega, não consegue decifrar se o autocarro que se aproxima é o seu, pelo que, acontece, por vezes, que o condutor não pare (Park & Chowdhury, 2018).

Embora a legislação não obrigue os motoristas a parar quando o sinal para tal não é feito pelos utentes que esperam na paragem (Ministério da Economia, 2015), por se tratar de uma pessoa invisual, cabe ao motorista analisar a situação e parar, demonstrando cuidado, atenção, simpatia e sensibilidade.

Para os casos em que motoristas não param para pessoas de cadeira de rodas que fazem o sinal (Park & Chowdhury, 2018), o parágrafo 4º, do Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015) é claro: o condutor é obrigado a parar sempre que é feito o sinal. A menos que o autocarro esteja lotado, e, nesses casos, essa informação deve aparecer no exterior do veículo.

Os condutores devem estar bem identificados (Ministério da Economia, 2015) e seria útil que falassem mais do que um idioma, para a prestação de um serviço a pessoas com nacionalidades que não a portuguesa (Park & Chowdhury, 2018).

Por fim, a obrigação do acionamento da informação de lotação completa, seria útil para as pessoas que aguardam o autocarro e controlar o seu descontentamento por o autocarro não ter parado ao sinal (Ministério da Economia, 2015).

Relativamente aos autocarros (Tabela 3.11), espera-se que eles sejam espaçosos para permitir boa circulação de pessoas de mobilidade reduzida (Aarhaug & Elvebakk (2015); Gallagher, *et al.* 2011; Park & Chowdhury, 2018). O facto de os autocarros possuírem designs diferentes entre si (Gallagher, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018) causa problemas, especialmente sentidos por utentes cegos, como o de encontrar lugar (Gallagher, *et al.* 2011), ou o de encontrar os botões de STOP (Oksenholt & Aarhaug, 2018), como veremos mais adiante.

Tabela 3.11 – Instalações dos autocarros	
Requisitos	Autores/Decretos
Autocarros espaçosos	Aarhaug e Elvebakk (2015); Gallagher <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018)
Facilidade em encontrar lugar	Gallagher <i>et al.</i> (2011)
Lugares não são muito próximos entre si	Park e Chowdhury (2018)
Espaço para carrinho de bebé e cadeira de rodas	Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Ministério da Administração Interna (2004)
Uniformidade de designs	Gallagher, <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018);
Restrições adequadas para cadeira de rodas	Park e Chowdhury (2018)
Som do leitor de cartão é audível	Park e Chowdhury (2018)
Pelo menos uma das portas de serviço permite a passagem de cadeira de rodas	Nº 3 do Artigo 67º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Largura adequada da porta de acesso a cadeira rodas de 90 cm, dos quais se podem deduzir 10 cm se a medição for feita ao nível das pernas	Nº 5 do Artigo 67º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004); Ongel, <i>et al.</i> (2018)
Altura da porta adequada	Ongel, <i>et al.</i> (2018)
Cor brilhante/contrastante indicadora da borda do piso do autocarro	Park e Chowdhury (2018)

Ainda relacionado com o espaço, é desejável que os lugares não estejam muito juntos entre si (Park & Chowdhury, 2018) e que exista espaço no autocarro para transportar cadeira de rodas e carrinhos de bebé (Fearnley, *et al.*, 2011; Ministério da Administração Interna, 2004). Não podem existir restrições inadequadas a pessoas de cadeiras de rodas (Park & Chowdhury, 2018), pelo menos uma das portas deve ser acessível a pessoas de cadeira de rodas, possuindo uma as medidas indicadas por lei (Ministério da Administração Interna, 2004) e uma altura adequada (Ongel, *et al.*, 2018).

O som do leitor de cartões/passes/títulos de transporte, deve ser alto o suficiente para que seja perceptível apesar do ruído do interior do autocarro (Park & Chowdhury, 2018). A borda do piso do autocarro deve possuir uma cor contrastante para avisar as pessoas com baixa visão do início, ou do fim, do piso do autocarro (Park & Chowdhury, 2018)

Os lugares prioritários (Tabela 3.12) devem seguir os requisitos exigidos por lei nesta matéria (Ministério da Administração Interna, 2004; Ministério da Economia, 2015).

Tabela 3.12 – Lugares prioritários	
Requisitos	Autores/Decretos
Bancos prioritários estão devidamente identificados	Alínea g) do número 2 do Artigo 5 do decreto-lei n.º 9/2015; N.º 3 do Artigo 10º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015); N.º 1 do Artigo 63º do decreto lei N.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Primeiros 4 lugares a partir da entrada do veículo designados como prioritários	N.º 3 do Artigo 10º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015); N.º 1 e N.º 2 do Artigo 63º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Espaço adequado a animal de assistência por baixo ou junto dos lugares prioritários	N.º 4 do Artigo 63º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Apoio para braços retrátil nos assentos entre o lugar sentado e o corredor	N.º 5 do Artigo 63º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Existência de corrimãos ou pegas de apoio junto a estes lugares para facilitar o acesso aos mesmos (impedir desequilíbrios)	N.º 6 do Artigo 63º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Cedência do lugar prioritário quando ocupado por quem não se enquadre no grupo de pessoas com direito ao mesmo	N.º 4 do Artigo 10º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)

As Figuras 3.2 e 3.3, mostram os pictogramas exigidos por lei e aos quais a Tabela 3.13 se refere. A sua utilização deve seguir os requisitos dispostos na tabela. Eles devem ter cor distinta, e ser vistos do lado de fora. A Figura 3.2, deve indicar onde se situa o espaço para cadeira de rodas, e, a figura 3.3, deve indicar onde se situam os lugares prioritários (Ministério da Administração Interna, 2004).

Tabela 3.13 - Pictogramas	
Requisitos	Autores/Decretos
Existência de pictograma de utilizadores de cadeira de rodas e de pessoas de mobilidade reduzida no interior do veículo, junto dos lugares prioritários ou espaços reservados para cadeira de rodas	Artigo 65º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Os pictogramas são vistos do exterior	Artigo 65º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Os pictogramas existem junto da(s) porta(s) de serviço	Artigo 65º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Os pictogramas existem na frente do veículo	Artigo 65º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Os pictogramas existem na traseira do veículo	Artigo 65º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)

Pictograma para utilizadores de cadeira de rodas (23a)



Figura 3.2- Pictograma para utilizadores de cadeira de rodas, consoante o decreto-lei 58/2004.

Fonte: Ministério da Administração Interna (2004)

Pictograma para passageiros com mobilidade reduzida que não os utilizadores de cadeira de rodas (23b)



Figura 3.3 - Pictograma para passageiros com mobilidade reduzida que não utilizadores de cadeira de rodas, constante no decreto-lei 58/2004.

Fonte: Ministério da Administração Interna (2004)

Os autocarros devem possuir espaço para cadeira de rodas. Espaço esse que tem que estar de acordo com o que está regulamentado no decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004), presente na Tabela 3.14.

Tabela 3.14 – Espaço para cadeira de rodas	
Requisitos	Autores/Decretos
Para cada utilizador de cadeira de rodas previsto deve existir no compartimento dos passageiros um espaço de, pelo menos, 75 cm de largura por 130 cm de comprimento, devendo o plano longitudinal desta zona especial ser paralelo ao plano longitudinal do veículo e a superfície do piso ser antiderrapante.	Nº1 do Artigo 67º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
No caso de se tratar de um espaço concebido para cadeira de rodas orientada para a frente, a parte superior das costas do assento anterior pode penetrar no espaço da cadeira de rodas, se estiver previsto um espaço livre de pelo menos 35 cm de altura e 115 cm de comprimento	Nº 2 do Artigo 67º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Existência de bancos rebatíveis no espaço destinado a cadeira de rodas	Nº 1 do Artigo 68º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Os bancos rebatíveis quando dobrados e não utilizados não invadem o espaço destinado às cadeiras de rodas	Nº 2 do Artigo 68º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
O veículo dispõe de bancos desmontáveis, facilmente retiráveis pelo condutor, no espaço destinado a cadeira de rodas	Nº 3 do Artigo 68º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)

Tabela 3.14 – Espaço para cadeira de rodas (continuação)	
Requisitos	Autores/Decretos
Existência da inscrição "ceda este espaço a um utilizador de cadeira de rodas", quando o espaço para os pés de um banco, ou parte ou a totalidade de um banco rebatível em utilização, invadir o espaço destinado a cadeira de rodas.	Nº 4 do Artigo 68º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Existência de sistema de retenção de cadeira de rodas	Artigo 69º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Existência de cinto de segurança para cadeira de rodas	Artigo 69º e 73º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)

A Tabela 3.15, indica quais os requisitos que devem ser seguidos relativamente à regulamentação dos Botões de STOP dentro dos autocarros.

Tabela 3.15 – Botões de STOP	
Requisitos	Autores/Decretos
Existência de botão de STOP ("dispositivo de comunicação") na área de piso inferior a uma altura entre 80 cm e 150 cm	Nº 2 do Artigo 64º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004); Park e Chowdhury (2018)
Existência de botão ("dispositivo de comunicação") junto dos lugares prioritários e espaço reservado a cadeira de rodas a uma altura entre 70 cm e 120 cm acima do piso	Nº 1 do Artigo 64º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
O botão de STOP é de cor contrastante	Nº 3 do Artigo 64º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
O botão de STOP pode ser acionado com a palma da mão	Nº 3 do Artigo 64º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Existência de um "meio de comunicação"/botão, junto à porta do lado exterior, a uma altura não superior a 130 cm	Nº 4 do Artigo 64º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Botões de STOP encontram-se nos mesmos sítios	Oksenholt e Aarhaug (2018); Park e Chowdhury (2018)

Como referido anteriormente, a existência de um design uniforme entre autocarros, que consista na colocação dos botões de STOP estrategicamente nos mesmos locais é útil, especialmente para utentes cegos ou com baixa visão, mas também para pessoas com mobilidade reduzida, pois ficaria mais fácil para elas alcançarem esses botões (Gallagher, *et al.*, 2011; Oksenholt & Aarhaug, 2018; Park & Chowdhury, 2018).

Para tal, existem uma série de requisitos legislados para permitir alguma uniformização na colocação dos sistemas de comunicação, ou botões de STOP. As entidades responsáveis pelo desenho do interior dos autocarros urbanos, devem seguir à regra as medidas, alturas mínimas e máximas, e os locais onde devem existir sistemas de comunicação que informem a necessidade de paragem e de assistência ou atenção especial (no caso das pessoas com mobilidade reduzida e em cadeira de rodas) (Ministério da Administração Interna, 2004).

Os botões não devem estar muito elevados em relação ao solo, para serem de mais fácil alcance (Chowdhury & Park, 2018), devem ser de cor contrastante e possíveis de ser acionados com a palma da mão (Ministério da Administração Interna, 2004).

O piso rebaixado (Tabela 3.16) é importante para pessoas com mobilidade reduzida (Fearnley, *et al.*, 2011; Gallagher, *et al.*, 2011; Ongel, *et al.*, 2018), desta forma os autocarros tornam-se menos elevados o que facilita também o seu desembarque (Park & Chowdhury, 2018). A altura ao solo deve seguir as medidas exigidas por lei (Ministério da Administração Interna, 2004).

Tabela 3.16 – Piso dos autocarros	
Requisitos	Autores/Decretos
Piso rebaixado	Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Gallagher <i>et al.</i> (2011); Ongel, <i>et al.</i> (2018)
Autocarros não são muito íngremes para desembarcar	Park e Chowdhury (2018)
Altura do piso autocarro a partir do solo não excede os 25 cm	Nº 1 do Artigo 62º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Altura do piso do autocarro não excede os 27 cm	Nº 2 do Artigo 62º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Autocarros com piso rebaixado e com função de <i>kneeling</i> (quando a altura do piso é maior que 25 cm, não excedendo os 27cm)	Artigo 77º do decreto lei Nº 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004); Park e Chowdhury (2018)
Sistema de rebaixamento ativado por meio de interruptor	Nº 1 do Artigo 77 do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Comandos de rebaixamento ou elevação da carroçaria ou de uma parte dela estão claramente identificados e são controláveis pelo condutor	Nº 2 do Artigo 77º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Sempre que exista um declive do piso do autocarro este não pode ser superior a 8%	Artigo 66º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)

A existência de rebaixamento, ou inclinação lateral é um requisito que complementa o piso rebaixado, permitindo que o embarque seja mais fácil para pessoas com mobilidade reduzida, pessoas com cadeira de rodas, carrinhos de bebé e até pessoas com malas de viagem (Park & Chowdhury, 2018). Este sistema deve poder ser facilmente acionado pelo motorista (Ministério da Administração Interna, 2004).

Sempre que o piso do autocarro possuir um declive (Tabela 3.17), este não deve ser maior do que 8% e deve ser acompanhado por uma superfície antiderrapante, para segurança dos seus utilizadores e evitar que estes escorreguem (Ministério da Administração Interna, 2004).

Tabela 3.17 – Degraus dos autocarros	
Requisitos	Autores/Decretos
Ausência de degraus	Gallagher, <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018)
Altura máxima de 20 cm dos degraus nas portas para embarque e desembarque	Nº 3 do Artigo 62º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Degrau retrátil (quando no autocarro o piso é elevado)	Nº 2 do Artigo 62º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)

Preferencialmente os autocarros não devem possuir degraus, para permitir que o embarque de pessoas com mobilidade reduzida seja o mais fácil possível (Gallagher, *et al.*, 2011; Park & Choedhurry, 2018).

A existência de degraus para entrar no autocarro causa constrangimentos, pois o utente demora mais tempo a entrar, o que atrasa a entrada dos restantes utentes no autocarro, fazendo também com que todos percebam a sua incapacidade causando-lhe vergonha, nervosismo e desconforto (Gallagher, *et al.*, 2011).

O desembarque também fica mais fácil, quando não existem degraus, pois os autocarros serão mais baixos para desembarcar e menos íngremes (Park & Chowdhury, 2018). Para tal a altura do autocarro não deve exceder os 25 cm a partir do solo (Ministério da Administração Interna, 2004).

Os autocarros homologados para transporte de utentes em cadeira de rodas, devem possuir uma rampa de acesso na porta traseira (Tabela 3.18), que fique ao nível do piso rebaixado do autocarro (no caso de o autocarro possuir 3 portas e uma parte traseira mais elevada em relação ao restante piso) (Cepeda, *et al.* 2018; Ministério da Administração Interna, 2004; Ongel, *et al.*, 2018).

Tabela 3.18 – Rampas dos autocarros	
Requisitos	Autores/Decretos
Rampa de acesso	Cepeda, <i>et al.</i> (2018); Nº 3 do Artigo 67º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004); Ongel, <i>et al.</i> (2018)
Rampa não íngreme	Aarhaug e Elvebakk (2015)
Rampa acionada apenas quando o veículo está imobilizado	Nº 1 do Artigo 82º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
As rampas possuem rebordos arredondados	Nº 2 do Artigo 82º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
As rampas possuem largura mínima de 80 cm	Nº3 do Artigo 82º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
O declive da rampa num passeio com 15 cm de altura não deve ser superior a 12% sendo possível utilizar sistema de rebaixamento	Nº 4 do Artigo 82º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Sistema manual de acionamento, extensão e recolhimento da rampa	Nº 7 do Artigo 82º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Sistema assistido de acionamento, extensão e recolhimento da rampa	Nº 7 do Artigo 82º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Rampa manual acionada sem demasiado esforço	Artigo 85º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)

As rampas nos autocarros não devem ser íngremes (muito inclinadas) (Aarhaug & Elvebakk, 2015) e devem seguir os requisitos regulamentados pelo decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004).

No que toca a requisitos de iluminação do autocarro, ela deve seguir os requisitos regulamentados pelo Ministério da Administração Interna, no decreto-lei nº 58/2004 (Tabela 3.19).

Tabela 3.19 – Iluminação dos autocarros	
Requisitos	Autores/Decretos
O veículo dispõe de iluminação adequada no interior e no exterior que permita o embarque e desembarque seguro de pessoas com mobilidade reduzida	Artigo 75º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)
Iluminação que afete a visão do condutor durante a condução só funciona com o veículo parado	Artigo 75º do decreto-lei n.º 58/2004 (Ministério da Administração Interna, 2004)

Ongel, *et al.* (2018), referem alguns requisitos que contribuem para o conforto em viagens de autocarro como (Tabela 3.20):

- o sistema de suspensão e eixos independentes, que permite que cada roda amortee independentemente dos recalques do piso, reduzindo as oscilações do veículo;
- o controlo da temperatura permite a circulação de ar e a adequação da temperatura do autocarro ao volume de passageiros e ao clima;
- assentos espaçosos contribuem para reduzir a sensação de aperto, especialmente em autocarros lotados;
- e a ausência de barulho de funcionamento de autocarro para que seja mais fácil perceber os sinais da envolvente, no caso de ser uma pessoa com deficiência visual, e ouvir sem dificuldade as informações de paragem.

Tabela 3.20 – Conforto dos autocarros	
Requisitos	Autores/Decretos
Sistema de suspensão e eixos independentes	Ongel, <i>et al.</i> (2018)
Ar condicionado	Ongel, <i>et al.</i> (2018)
Assentos espaçosos	Ongel, <i>et al.</i> (2018)
Ausência de barulho de funcionamento/barulho de funcionamento não perturba	Ongel, <i>et al.</i> (2018)

A limpeza do autocarro (Tabela 3.21), é também ela um requisito, para o usufruto com qualidade de um espaço que é de todos e para evitar eventuais acidentes por causa da acumulação de lixo no chão (Fearnley, *et al.*, 2011).

Tabela 3.21 – Limpeza dos autocarros	
Requisitos	Autores/Decretos
Autocarro limpo	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Caixote do lixo	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)

3.5. Acessibilidade da informação

A informação é o terceiro aspeto em análise sobre o Modelo da Jornada Acessível, mas poderia ser o primeiro, pois é com ele que qualquer viagem, especialmente a viagem das pessoas com necessidades específicas, começa.

A existência de informação prévia e fidedigna sobre a acessibilidade do transporte acessível é de extrema importância para a vida destas pessoas (Park & Chowdhury, 2018). Porém, não é só na fase da pré-viagem que a informação aparece, constata-se que existem outras formas de informar o utente sobre questões da sua viagem ao longo da mesma.

As próximas tabelas (Tabela 3.22 a 3.27) enumeram os requisitos de informação que devem ser encontrados em serviços urbanos de transporte público.

Tabela 3.22 – Informação nas paragens	
Requisitos	Autores/Decretos
Mapa das linhas	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Mapa do local/cidade	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Horários	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Informação sobre preços dos títulos de transporte	Alínea a), N.º 2, Artigo 5.º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Informação sobre os locais de venda dos títulos de transporte	Alínea e), N.º 2, Artigo 5.º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Informação para escolher o autocarro correto de entre múltiplos autocarros	Park e Chowdhury (2018)
Informação em formato acessível:	Aarhaug e Elvebakk (2015); Alínea a), N.º 2, Artigo 5.º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015); Park e Chowdhury (2018)
Existência de contraste	Aarhaug e Elvebakk (2015); Park e Chowdhury (2018)
Letras grandes	Aarhaug e Elvebakk (2015); Park e Chowdhury (2018)
Imagem das linhas em tamanho grande	Park e Chowdhury (2018)
Informação situada a uma altura possível de ser lida por pessoas de cadeira de rodas	Aarhaug e Elvebakk (2015)
Informação em tempo real em todas as paragens	Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018)
Informação em tempo real nas paragens principais	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Contagem decrescente para a chegada do autocarro	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Informação visual	Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Ongel, <i>et al.</i> (2018)
Informação áudio	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Informação audiovisual	Cepeda, <i>et al.</i> (2018)
Autocarro com identificação da linha e do destino no exterior	Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Gallagher, <i>et al.</i> (2011); Ongel, <i>et al.</i> (2018);
Informação sobre alterações na linha, via ecrã, <i>speaker</i> ou outra	Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018)

Assim que a pessoa chega à paragem, é esperado que encontre informação sobre horários, as linhas e o mapa do seu percurso, bem como o mapa da cidade (Fearnley, *et al.*, 2011), de maneira a possibilitar que o utente escolha o autocarro mais adequado à sua necessidade, de entre múltiplos autocarros (Park & Chowdhury, 2018). Deve existir informação sobre os preços dos títulos de transporte e onde eles podem ser adquiridos (Ministério da Economia, 2015).

A informação deve estar em formato acessível (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Ministério da Economia 2015; Park & Chowdhury, 2028), em letras grandes e com cores contrastantes (Aarhaug & Elvebakk; 2015; Park & Chowdhury, 2018), no caso de existir imagem das linhas, ela também deve estar num formato grande o suficiente para ser perceptível por pessoas com baixa visão (Park & Chowdhury, 2018). A informação deve estar, preferencialmente, a uma altura em que possa ser também consultada por pessoas em cadeira de rodas (Aarhaug & Elvebakk, 2015).

A existência de informação em tempo real nas paragens permite que qualquer pessoa saiba, imediatamente, quanto tempo de espera lhe sobra (Fearnley, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018). A informação deve ser visual e sonora (Cepeda, *et al.*, 2018; Fearnley, *et al.*, 2011; Ongel, *et al.*, 2018). Também devia existir forma de informar as pessoas, através de qualquer um dos suportes referidos, sobre alterações na linha, para que os utentes não sejam apanhados de surpresa (Fearnley, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018).

Para ser facilmente distinguido à distância, na sua aproximação à paragem, o autocarro deve possuir informação no exterior, sobre a linha em que circula e qual o seu destino (Fearnley, *et al.*, 2011; Gallagher, *et al.*, 2011; Ongel, *et al.*, 2018).

Nos quiosques (Tabela 2.23), tal como nas paragens deve estar presente informação visível e acessível sobre os horários das linhas de transporte, sobre os preços dos títulos de transporte e sobre que outros locais fornecem o mesmo serviço (Ministério da Economia, 2015).

Tabela 3.23 – Informação nos quiosques bilheteira	
Requisitos	Autores/Decretos
Informação sobre horários	Alínea a), N.º 2, Artigo 5.º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Informação sobre preço dos títulos de transporte	Alínea a), N.º 2, Artigo 5.º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Informação sobre os locais de venda dos títulos de transporte	Alínea e), N.º 2, Artigo 5.º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Disponibilização do livro de reclamações	Alínea h), N.º 2, Artigo 5.º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)

É obrigação da entidade disponibilizar o livro de reclamações nos postos fixos de informação e venda de bilhetes (Ministério da Economia, 2015).

Como foi dito, antes de fazer a viagem, a pessoa com deficiência planeia-a. Para tal, o site (Tabela 3.24) é uma das ferramentas mais usadas para ter informações sobre o transporte (Park & Chowdhury, 2018). Por lei, a entidade deve disponibilizar no site informação sobre horários, preços e os locais de venda dos títulos de transporte (Ministério da Economia, 2015).

Tabela 3.24 – Informação no site	
Requisitos	Autores/Decretos
Informação sobre horários	Alínea a), Nº 2, Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Informação sobre preço dos títulos de transporte	Alínea a), Nº 2, Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Informação sobre os locais de venda dos títulos de transporte	Alínea e), Nº 2, Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)

Sendo a aplicação uma das plataformas informativas da entidade (Tabela 3.25), ela deve possuir, à semelhança do site, o mesmo tipo de informação (Ministério da Economia, 2015).

Tabela 3.25 – Informação em aplicações de <i>smartphone</i>	
Requisitos	Autores/Decretos
Informação sobre horários	Alínea a), Nº 2, Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Informação sobre preço dos títulos de transporte	Alínea a), Nº 2, Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)
Divulgação sobre os canais de venda dos títulos de transporte	Alínea e), Nº 2, Artigo 5º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)

Como foi referido, a informação aparece de diversas formas ao longo da viagem. Também dentro do veículo de transporte (Tabela 3.26), é preciso que exista informação que facilite a viagem aos passageiros.

Tabela 3.26 – Informação a bordo do autocarro	
Requisitos	Autores/Decretos
Informação sobre a paragem efetuada	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Informação sobre a próxima paragem	Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Ongel, <i>et al.</i> (2018);
Informação via ecrã	Fearnley, <i>et al.</i> (2011)
Informação via áudio	Aarhaug e Elvebakk (2015); Fearnley, <i>et al.</i> (2011); Gallagher <i>et al.</i> (2011); Park e Chowdhury (2018)
Informação via ecrã e áudio	Cepeda, <i>et al.</i> (2018); Fearnley, <i>et al.</i> (2011)

Durante a viagem, deve ser anunciada informação via ecrã e áudio (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Cepeda, *et al.*, 2018; Fearnley, *et al.*, 2011; Gallagher *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018), sobre a paragem efetuada (Ongel, *et al.* 2018) e sobre a próxima paragem (Fearnley, *et al.*, 2011; Ongel, *et al.* 2018).

Para facilitar a sua consulta, a informação deve ser centralizada, acessível e de confiança (Bjerkkan & Ovstedal, 2018) (por exemplo: no site). Em caso de inconvenientes, como supressão de serviços, a

entidade responsabiliza-se por fazer chegar aos seus utentes, através dos meios ao seu dispor, informação sobre alternativas ao seu serviço (Ministério da Economia, 2015) (Tabela 3.27).

Tabela 3.27 – Outros requisitos de informação.	
Requisitos	Autor/Decreto
Informação centralizada, acessível e de confiança	Bjerkan e Ovstedal (2018)
Informação aos passageiros através dos meios adequados, dos serviços alternativos ao seu dispor em caso de supressão dos serviços	Alínea d), N.º2, Artigo 5.º do decreto-lei n.º 9/2015 (Ministério da Economia, 2015)

3.6. Síntese

Em suma, ao longo deste capítulo foram, essencialmente, abordados os requisitos encontrados na literatura sobre a acessibilidade no transporte urbano. Os requisitos diziam na sua maioria respeito a utentes com limitações ao nível físico (Ahmad, 2015; Cepeda, *et al.*, 2018) e visual (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Fearnley, *et al.*, 2011; Gallagher, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018; Oksenholt & Aarhaug, 2018). Um dos Artigos, faz a *review* de requisitos com base nas necessidades de pessoas com deficiência visual, motora e auditiva (Sze & Christensen, 2017).

Com base no Modelo da Cadeia de Viagem Acessível (Zhang, 2011 adaptado de Park & Chowdhury, 2018), delineou-se a organização dos requisitos que devem ser encontrados ao longo de uma viagem de transporte público, no Ambiente Construído, no Transporte Público e ao nível da Informação.

Alguns artigos apresentavam barreiras (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Ahmad, 2015; Gallagher, *et al.*, 2011; Oksenholt & Aarhaug, 2018; Park & Chowdhury, 2018, Sze & Christensen, 2017) outros apresentavam requisitos (Bjerkan & Ovstedal, 2018; Cepeda, *et al.*, 2018; Fearnley, *et al.*, 2011, Ministério da Administração Interna, 2004; Ministério da Economia, 2015; Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, 2006; Sze & Christensen, 2017). Para facilitar a leitura e o trabalho empírico, bem como para haver uma linguagem comum ao longo da dissertação, todos os parâmetros surgem na positiva, em formato de requisito.

4. Metodologia do estudo empírica

4.1. Introdução

Numa primeira fase, será feita uma caracterização do território onde foi realizado o estudo empírico desta dissertação. Em termos turísticos o território será caracterizado pelos produtos que oferece, mas também quanto à sua procura. Nesta secção será feito o recorte do território onde foi efetuada a análise do nível de acessibilidade dos transportes públicos.

Numa segunda fase, serão apresentados os objetivos do estudo empírico. No momento seguinte, apresentam-se os métodos de recolha de dados utilizados para a concretização desses objetivos. Por fim, apresentam-se quais os métodos de análise de dados utilizados.

4.2. Objetivos do estudo empírico

O objetivo central do estudo desta dissertação é identificar, perceber e analisar a acessibilidade do transporte urbano de Coimbra. Para a concretização desse objetivo geral, são objetivos específicos do estudo empírico:

- Entender o que já foi feito até ao momento em termos de acessibilidade pela entidade que fornece o serviço;
- Averiguar a acessibilidade do transporte urbano e da informação do serviço de transporte público de Coimbra;
- Perceber a experiência de acessibilidade sentida pelos utilizadores do serviço de transporte;
- Analisar a acessibilidade ao nível da informação disponibilizada nas plataformas digitais;
- Analisar a opinião dos utilizadores em relação ao serviço prestado pela entidade responsável pelo transporte urbano de Coimbra em termos de acessibilidade.

A Tabela 4.1 mostra a relação entre cada um dos objetivos e os métodos de recolha e de análise de dados utilizados para a realização do estudo empírico.

Tabela 4.1 – Relação entre os objetivos, o método de recolha de dados e o método de análise de dados.		
Objetivo	Método de Recolha de Dados	Método de Análise de Dados
Entender o que já foi feito até ao momento em termos de acessibilidade pela entidade que fornece o serviço	Entrevista à entidade	Análise de Conteúdo
Averiguar a acessibilidade do transporte urbano e da informação do serviço de transporte público de Coimbra.	Observação Participante	Análise de Frequências
Perceber a experiência de acessibilidade sentida pelos utilizadores do serviço de transporte.	Entrevistas à amostra	Análise de Conteúdo
Analisar a acessibilidade ao nível da informação disponibilizada nas plataformas digitais	Análise do site e análise comparativa das aplicações	Análise de Conteúdo
Analisar a opinião dos utilizadores em relação ao serviço prestado pela entidade responsável pelo transporte urbano de Coimbra em termos de acessibilidade	Análise das queixas efetuadas no Portal da Queixa	Análise de Frequências e Análise de Conteúdo

4.3. Caracterização do território do estudo empírico

Coimbra é uma cidade com bastante potencial ao nível do turismo, é uma cidade conhecida nacional e internacional, não só pela Universidade, mas também por se posicionar enquanto cidade histórica pela importância que ocupou ao longo dos séculos. Além do imenso património histórico e cultural, Coimbra é uma cidade jovem, que recebe estudantes das mais variadas nacionalidades todos os anos letivos. Em 2018, ocorreram na cidade os Jogos Universitários Coimbra 2018, um campeonato mundial desportivo entre universidades, que foi um marco importante da última década.

A sua importância ao nível dos serviços de saúde cria não só um forte potencial ao nível do turismo de saúde, como, a juntar ao fator Universidade, cria-se um ambiente propício para a realização de atividades de turismo de negócios. Em 2016 (re)abriu o Convento de São Francisco, trazendo ao centro de Portugal uma importante sala de congressos, com capacidade para 5000 pessoas, simultaneamente, distribuídas em todas as suas salas e auditórios (Diário de Notícias, 2016).

Os eventos associados à vida e tradição académica também trazem visitantes à cidade, no segundo domingo de outubro e no primeiro domingo de maio, acontecem os dois pontos altos da vida académica que envolve a cidade. Os cortejos de duas das mais conhecidas e antigas festas académicas do país, param as ruas do centro da cidade para passarem. O fado, muito comum na cidade, e também intimamente ligado à academia, traz, nas mesmas alturas, duas importantes serenatas. Porém, é na Serenata Monumental da Queima das Fitas, em maio, que o centro histórico se enche de capas negras e de milhares de pessoas, que, em silêncio, ouvem a voz de Coimbra.

Situada no limite sul da Bairrada, a cidade fica, também, muito próxima de uma das mais conhecidas rotas gastronómicas e vitivinícolas do país (Rota da Bairrada). Não faltam razões para que, a cidade, seja um ponto turístico importante do país e do Centro de Portugal. A cidade apresenta potencial para o turismo cultural, turismo de negócios, turismo médico, turismo gastronómico, entre outros.

Para o processo de escolha do território de observação, começou-se por olhar para o território de Coimbra e refletir: uma vez que o tema desta dissertação tem uma implicação e análise do ponto de vista do turismo, faria sentido escolher o território dentro da cidade que estivesse mais sob a influência direta do turismo. Procurou-se, então, obter informação estatística sobre o número de hóspedes em estabelecimentos de alojamento turístico de Coimbra, bem como, sobre os sítios mais visitados da cidade, para que posteriormente fosse possível fazer uma delimitação do território dentro da cidade de Coimbra que iria ser objeto de análise.

No Posto de Turismo de Coimbra (Portagem), questionou-se sobre esses dados. No entanto, informaram que só a sede do Turismo Centro de Portugal poderia facultar essa informação. Depois de ser tomado o contacto com a sede, obtiveram-se dados estatísticos tratados, específicos do município de Coimbra, relativos aos estabelecimentos de alojamento turístico, bem como, sobre as visitas feitas aos Equipamentos Culturais da DGPC (Direcção Geral do Património Cultural) entre 2014 e 2018 – que inclui Monumentos, Museus e Palácios – e uma notícia da RTP, de 4 de janeiro de 2018, sobre o número de visitantes divulgado pela Universidade de Coimbra referente ao ano de 2017.

Os números obtidos relativamente aos alojamentos turísticos do município de Coimbra, dizem respeito ao horizonte temporal 2013-2018 e incluem: o número de dormidas, a taxa de ocupação de camas, a estada média, o número de hóspedes e os proveitos obtidos. Além do número total de dormidas no município, também foram disponibilizados os números relativos a dormidas em Estabelecimentos Hoteleiros (EH), Alojamento Local (AL) e Turismo em Espaço Rural (TER).

A Figura 4.1, mostra o número de dormidas no concelho de Coimbra ao longo dos últimos 6 anos. Entre 2013 e 2018, houve um aumento de 291 015 dormidas em estabelecimentos de alojamento turístico (variação de 72,42%). Pelo gráfico da Figura 4.1 percebe-se também que os EH registam o maior número de dormidas no município de Coimbra. No entanto, é interessante observar que no período em análise as dormidas em estabelecimentos hoteleiros apenas cresceram 55,3%.

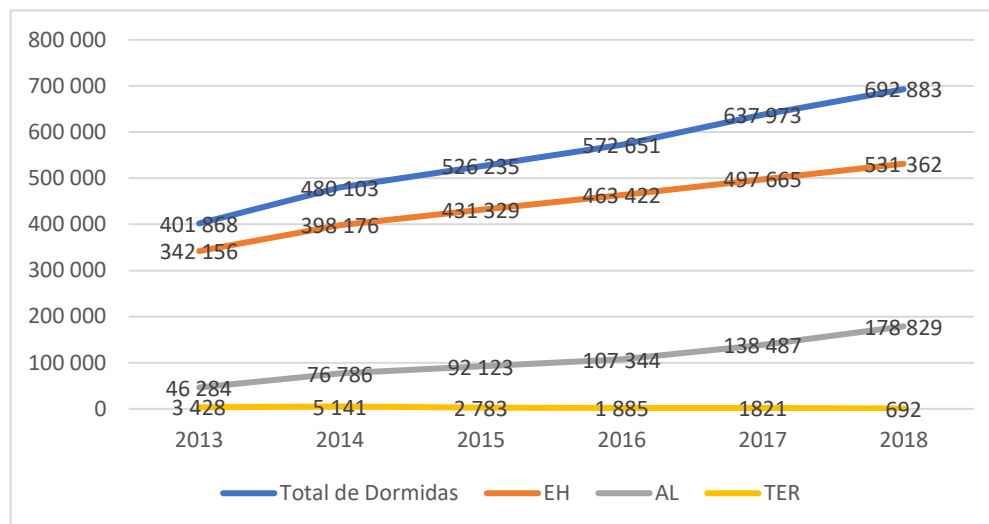


Figura 4.1 - Dormidas em Alojamentos Turísticos em Coimbra.

Fonte: Elaborado com base em INE (vários anos)

A maior variação de dormidas ocorreu no AL. Entre 2013 e 2018 as dormidas neste tipo de alojamento turístico cresceram 286,37%. Um aumento bastante positivo, que reflete as tendências de escolhas de alojamentos turísticos em espaços urbanos em Portugal. Já o TER, embora em 2013 já apresentasse um número modesto de dormidas, em relação às outras tipologias de alojamento apresentadas, apresenta uma variação negativa do número de dormidas, com um decréscimo de 79,81% desde 2013 até 2018.

A Figura 4.2, apresenta a taxa líquida de ocupação de camas em alojamentos Turísticos no concelho de Coimbra. Os dados são apresentados em percentagem. De maneira geral, olhando para todas as linhas de evolução da variação da taxa líquida de ocupação-cama, a linha referente à ocupação de camas em TER é a que chama mais a atenção pela sua variação mais irregular e maioritariamente decrescente, já as restantes apresentam uma variação positiva.

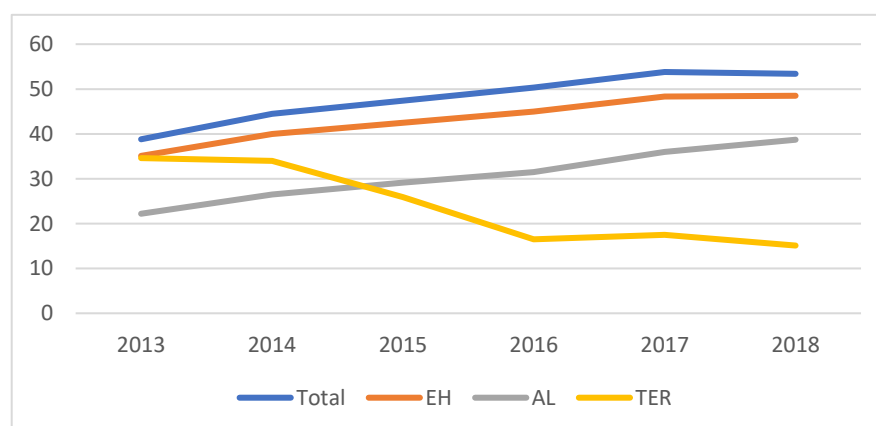


Figura 4.2 – Taxa líquida de ocupação-cama em Alojamentos Turísticos (%) em Coimbra

Fonte: Elaborado com base em INE (vários anos)

Mais uma vez, observa-se um paralelismo entre a variação total da taxa de ocupação de camas no município (com um crescimento de 13,4% entre 2013 e 2018), e a taxa de variação da ocupação de camas em EH (com um crescimento de 14,6 % entre 2013 e 2018). Com um da taxa de ocupação de camas em EH, maior, em termos percentuais, do que os valores da taxa de ocupação de camas total do município.

Quanto à taxa de ocupação de camas em AL ela tem um aumento de 16,5 por cento, entre 2013 e 2018. Já os alojamentos de TER, apresentam em 2013 um valor percentual muito próximo do valor da ocupação de camas total de Coimbra (34,6%), descendo vertiginosamente entre 2014 (34,0%) e 2016 (16,5%), para descrever um ligeiro aumento percentual em 2017 (17,5%), e voltar a cair em 2018 (15,1%).

A Tabela 4.2, demonstra a Estada Média em Alojamentos Turísticos em Coimbra, comparativamente é estada média na Região de Coimbra e na Região Centro de Portugal. Observa-se que o valor é, ligeiramente, mais reduzido no município em comparação com as outras duas regiões.

Quanto à variação ao longo do horizonte temporal em análise, ela não é muito significativa, pelo que se conclui que em média, os hóspedes de estabelecimentos hoteleiros em Coimbra, ficam alojados em Coimbra durante um dia e meio, o que pode incluir uma permanência de uma a duas noites na cidade.

Tabela 4.2 – Estada Média em Alojamentos Turísticos						
	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Coimbra	1,5	1,6	1,6	1,5	1,5	1,5
Região de Coimbra	-	1,8	1,7	1,7	1,6	1,7
Centro de Portugal	1,8	1,8	1,8	1,7	1,8	1,7

Fonte: INE (vários anos)

A Figura 4.3 mostra a evolução dos proveitos totais em alojamento turístico obtidos no concelho de Coimbra. Por outras palavras, são as receitas de alojamento turístico de Coimbra, e a sua variação ao longo do horizonte temporal 2013-2018.

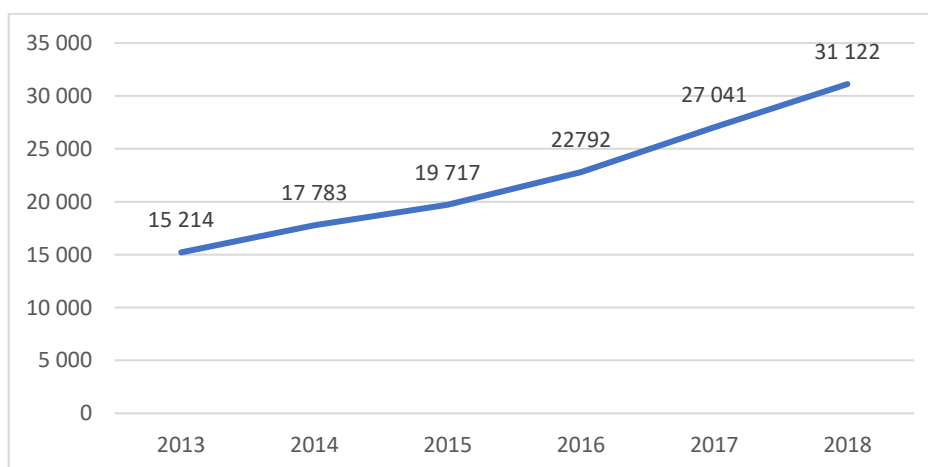


Figura 4.3 – Proveitos totais em Alojamento Turístico em Coimbra (milhares de euros)

Fonte: Elaborado com base em INE (vários anos)

A evolução é positiva, estando em concordância com os padrões de crescimento de número de dormidas e do número de hóspedes. Entre 2013 e 2018 os proveitos totais em alojamento turístico cresceram 15 908€, ou seja, duplicaram. Verifica-se, entre 2014 e 2015 um período de menor crescimento dos proveitos, já entre 2016 e 2017, verifica-se o período de maior crescimento dos proveitos em alojamento turístico.

Entre os Equipamentos Culturais da DGPC, o único equipamento que consta da cidade de Coimbra é o Museu Nacional Machado de Castro. Museu que, no período 2014-2018, regista uma Taxa de Crescimento de 91,1% e uma Taxa Média Anual de Crescimento de 22,7% no mesmo período (2014-2018).

Na Figura 4.4, podemos observar a evolução do número de visitantes ao longo do período já referido. Podemos observar que a evolução tem sido positiva, existindo, uma pequena quebra no crescimento em 2017, face ao ano 2016, mas recuperada em 2018, com uma variação positiva (crescimento de 9,8%).

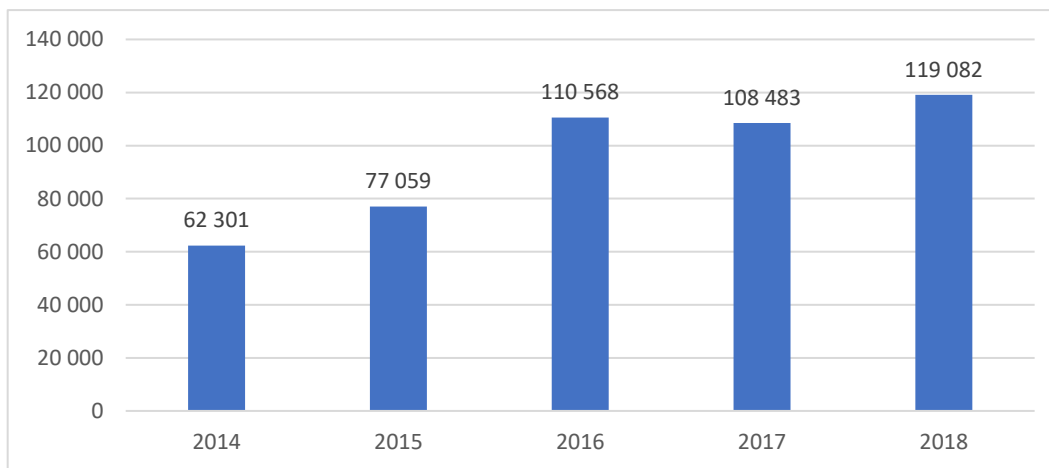


Figura 4.4 - Evolução do número de visitantes do Museu Nacional Machado de Castro.

Fonte: Elaborado com base em DGPC (2018)

Relativamente à notícia da RTP, fonte da Agência Lusa, "a Universidade de Coimbra registou mais de 500 mil visitantes em 2017, representando uma receita de cerca de 4,5 milhões de euros", segundo declarações do vice-reitor com a pasta do Turismo da Universidade de Coimbra. Importa ressaltar que o crescimento foi de cerca de 17% face a 2016, sendo o aumento percentual de 2 dígitos.

Mais de 60 nacionalidades visitaram a Universidade em 2017, a liderar o número de visitantes encontram-se os franceses (20% das visitas), os brasileiros representam 10% das visitas, aparecendo em seguida os espanhóis, italianos e portugueses (Lusa, 2018).

A somar a estas informações, acresce o facto de, tanto o mapa da cidade de Coimbra disponibilizado no Posto de Turismo, como o mapa das linhas da SMTUC (Serviço de Transportes Municipalizados de Coimbra) que se encontra nas paragens, terem o mesmo recorte do centro da cidade, onde se inserem os 2 equipamentos turísticos anteriormente referidos.

Sendo assim, a área delimitada para o estudo de caso desta dissertação é a apresentada nas Figuras 4.5 e 4.6, o que significa que a observação participante foi feita e recolhida com base no que foi observado nesse território.

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra



Figura 4.5- Mapa das linhas.

Fonte: SMTUC.



Figura 4.6 - Mapa turístico de Coimbra.

Fonte: Turismo Centro de Portugal.

A Figura 4.5, corresponde ao mapa existente nas paragens e no site da entidade de transporte (SMTUC), possui essencialmente informação sobre as linhas que atravessam esse território, representadas por setas coloridas identificadas com o número da linha a que correspondem e indicam a direção da linha. O símbolo de uma bandeirola informa onde é o início e fim das mesmas linhas.

O mapa da Figura 4.6 é relevante porque mostra, através dos números com cores diversas, a concentração de grande parte da oferta turística da cidade (ex.: atrações e alojamento), pondo em evidência onde se concentra a grande parte da oferta turística da cidade e justificando do ponto de vista turístico a delimitação do território para observação.

Tendo em conta o território selecionado, e partindo da figura 4.6 é possível identificar:

- a roxo, com os números de 1 a 12, as Repúblicas de Estudantes de Coimbra;
- a verde, os Percursos de Natureza;
- a amarelo a "Rota da Contemporaneidade";
- a vermelho o património edificado e museus da cidade;
- e a azul turquesa ou azul claro, as ofertas de alojamento.

Outros símbolos do mapa permitem identificar os parques de estacionamento, as igrejas, os monumentos, os postos de informação turística, a estação de comboios, o elevador, os equipamentos culturais e artísticos (teatro), entre outros.

4.4. Métodos de recolha de dados

4.4.1. Entrevista à entidade

De forma a responder ao primeiro objetivo foi consultada a entidade de transportes da cidade de Coimbra (Serviço Municipalizado de Transportes Urbanos de Coimbra – SMTUC). Tendo por base a informação adquirida até ao momento da pesquisa e análise bibliográfica, eram várias as questões que precisavam de resposta. Então, contruiu-se um guião de entrevista semiestruturada, que pode ser consultado no Apêndice 1 desta dissertação. Esta entrevista por conveniência, semiestruturada, realizou-se no dia 10 de maio de 2019, pelas 16 horas, na sede da SMTUC, com o responsável pela Divisão dos Serviços de Produção (DSP).

O guião da entrevista integra questões de índole variada, pois o objetivo era conseguir o máximo de informação possível, para dar seguimento ao trabalho de campo. Era necessário perceber o que já havia sido feito, de que forma, e as razões de ainda não terem sido tomadas outras medidas.

Na entrevista fizeram-se questões relacionadas com o contexto, sobre a empresa, a sua história, os seus valores e a sua organização. Tentou-se, também, perceber se a empresa possuía algum apoio do estado relacionado com a acessibilidade, por ser uma entidade que presta um serviço público.

No que toca à acessibilidade, foram feitas perguntas exploratórias, para entender qual a posição da empresa em relação a esse tema, e, assim, perceber que medidas já tinham sido implementadas. Não esquecendo a vertente turística, perguntou-se sobre o serviço *Yellow Bus*. Um serviço que consiste em visitar a cidade de uma forma diferente, usufruindo da disponibilização de um autocarro panorâmico para o efeito. Relativamente às paragens de autocarro, também foram dedicadas perguntas exploratórias sobre a sua gestão e acessibilidade em termos do espaço e da informação disponibilizada.

Antes de concluir realizaram-se perguntas sobre os condutores dos autocarros, nomeadamente, sobre o método de seleção, se os condutores possuíam formação em matéria de acessibilidade e se possuíam formação em outras línguas. O guião da entrevista integra, também, questões relacionadas com a perceção do entrevistado sobre a satisfação dos utentes em relação ao serviço, e sobre a perceção de utilização do serviço por pessoas que fazem parte do mercado do turismo acessível.

4.4.2. Observação participante

Após a entrevista à entidade e partindo da análise bibliográfica, para conseguir preencher o segundo objetivo, optou-se pelo método da observação participante. A Figura 4.7 mostra o procedimento utilizado na elaboração deste método de recolha.

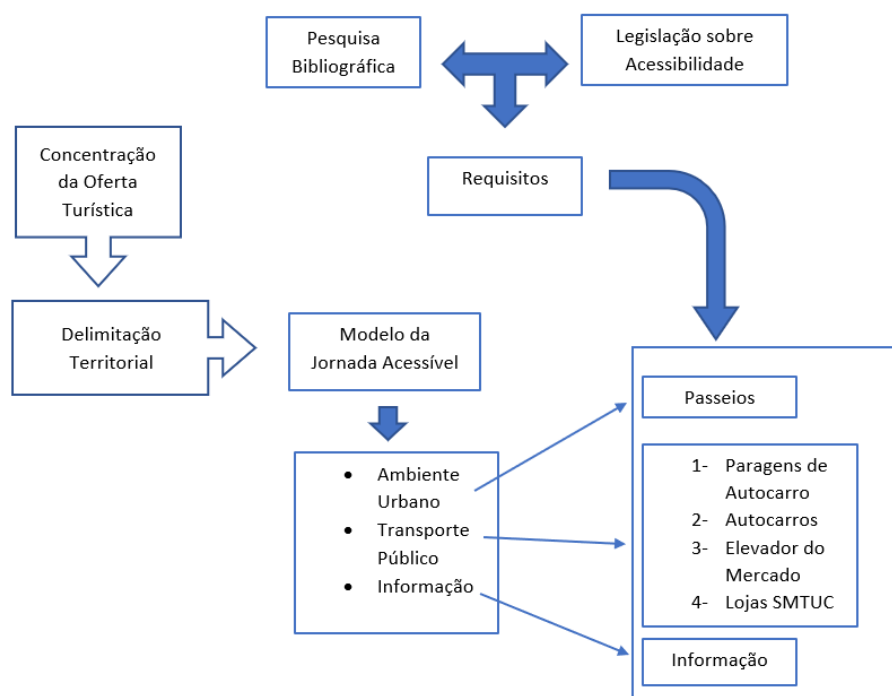


Figura 4.7 - Fluxograma explicativo do processo de elaboração do método de análise participante

Inicialmente procedeu-se à leitura de vários artigos sobre a acessibilidade, essa leitura serviu para perceber que estudos já tinham sido realizados sobre esta temática, as metodologias e abordagens feitas ao tema, as barreiras à acessibilidade e os requisitos de acesso, entre outras questões. Como já foi explicado no capítulo 3, Park & Chowdhury (2018) analisam de forma prática a "Cadeia de Viagem Acessível", adaptando o modelo de Zhang (2011) (Figura 4.8). Com base nestas leituras foram identificados um conjunto de requisitos que foram descritos no capítulo 3 desta dissertação.

Relembrando o Modelo da Cadeia de Viagem Acessível (Park & Chowdhury, 2018), que serve de base para o delineamento da metodologia e pesquisa empírica, são apontados 2 ambientes, ou espaços, principais – o Ambiente Construído e o Transporte Público – fazendo referência também à Informação. Tornou-se claro que ao se abordar o Ambiente Urbano, embora sendo parte da cadeia de viagem acessível, ia-se entrar num campo mais denso relativo ao ordenamento do território. Tendo em conta que o tema e o objeto em análise nesta dissertação é a Acessibilidade no Transporte Urbano na cidade de Coimbra – não a Acessibilidade do Espaço Urbano da cidade de Coimbra – optou-se – por uma questão de gestão da informação, para não se perder o foco do estudo – por fazer recolha e análise de dados que apenas dizem respeito à acessibilidade do transporte urbano da cidade.

O estudo desta dissertação concentra-se, então, apenas no Transporte Público (Figura 4.8). O transporte público inclui a infraestrutura de transporte utilizada para embarque e desembarque (no caso as paragens de autocarro), onde, também, se efetua a espera pelo meio de transporte, e o transporte público em si, utilizado para realizar a viagem.

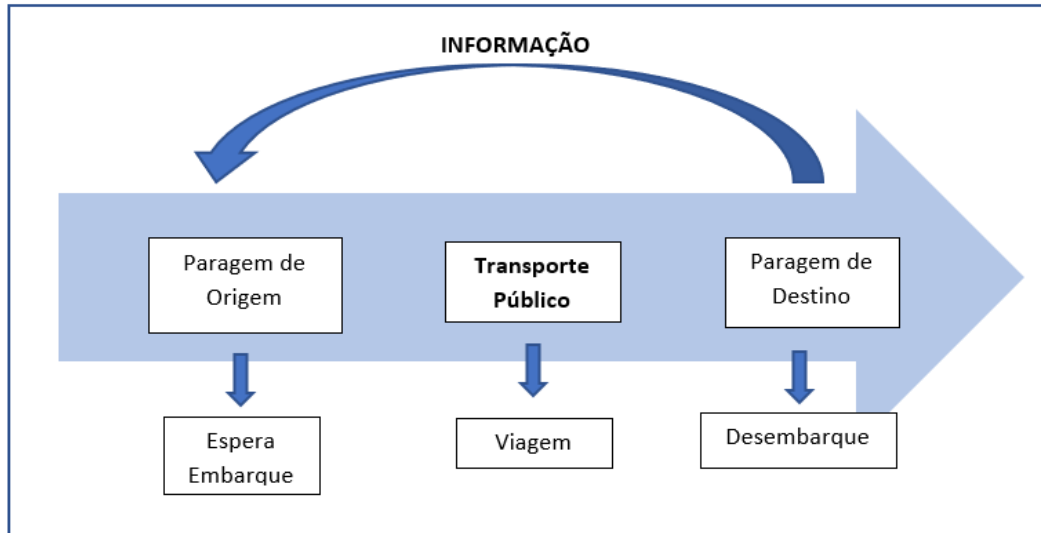


Figura 4.8 – O Transporte Público no Modelo da Cadeia de Viagem Acessível

Fonte: elaborado com base em Park e Chowdhury (2018)

Observando a Figura 4.8 que é um recorte adaptado do modelo de Zhang (2011), apresentado por Park e Chowdhury (2018), no seu estudo, a paragem de origem é de onde o utente parte para realizar a sua viagem. Nela, o indivíduo espera o tempo necessário pelo autocarro pretendido e realiza o embarque no mesmo aquando da sua chegada. No autocarro realiza a viagem. E quando chega à paragem de destino, o utente desembarca.

Os espaços do “Transporte Público”, no caso específico do meio de transporte urbano estudado em Coimbra (oferecido pelo serviço da entidade SMTUC) são: as paragens, os autocarros, o Elevador do Mercado e as Lojas da SMTUC. Assim, serão recolhidos dados da observação participante nestes espaços.

Por os autocarros serem um meio de transporte urbano rodoviário, e como é característico deste modo de transporte (autocarros urbanos), não existe uma infraestrutura de transporte “isolada” (como acontece com as estações de caminhos de ferro, metro ou estações rodoviárias para transporte de longo curso), portanto, estas infraestruturas (paragens) estão situadas nos passeios da via pública. Embora os passeios sejam parte do Ambiente Contruído, não abordado nesta dissertação, decidiu-se que eles seriam incluídos no estudo, por se constituírem como o piso onde as pessoas circulam, que é utilizado no acesso à paragem, e que tem que obedecer a requisitos próprios devendo, também, ser acessível.

Ao contrário do que acontece com outros meios de transporte como o comboio, o metro ou os autocarros de longo curso, onde a plataforma de embarque e desembarque do transporte, partilha a mesma infraestrutura que o serviço de compra e venda de títulos de transporte, com o transporte rodoviário urbano isso não se verifica. Assim, as lojas para compra e renovação de títulos de transporte são independentes das paragens. No entanto, o facto de nestas lojas se poderem tratar

variados assuntos relacionados com o serviço de transporte público urbano, para os efeitos desta dissertação, achou-se que faria sentido incluí-las no “ambiente” Transporte Público.

A observação participante aconteceu durante o mês de agosto de 2019. Foram feitas 8 saídas de campo. Na tabela da *checklist* (Apêndice 2) foram assinalados com S, quando os requisitos se verificavam, com N quando os requisitos não se verificavam, com NA quando os requisitos não eram aplicáveis por não serem possíveis de observar. A *checklist*, que pela sua dimensão consta no Apêndice 2 desta dissertação, foi construída com base nos requisitos identificados através da pesquisa bibliográfica, para construção do enquadramento teórico sobre esta temática e que constam no Capítulo 3 desta dissertação.

A Tabela 4.3, apresenta de forma sintética as etapas da observação participante, nomeadamente, quando, onde e o que foi analisado. No total, foi feita observação participante em 17 autocarros, em 49 paragens de autocarro, no Elevador do Mercado e nas Lojas SMTUC existentes no território em análise. Por o elevador ser um meio de transporte único, ele não está incluído na *checklist* de requisitos dos autocarros, logo, a sua análise será 100% descritiva.

As linhas que iniciam o serviço dentro do território em análise são: a Linha Azul; a linha Botânico; a linha 4; a linha 7; a linha 7T; a linha 11; a linha 13F; a linha 14; a linha 14T; a linha 22; a linha 24; a linha 24T; a linha 26; a linha 27; a linha 28; a linha 29; a linha 33; a linha 34; e a linha 103. Inicialmente estas seriam as linhas abrangidas pela observação, mas depois de uma análise em termos das rotas que integram cada uma delas, optou-se por se excluir aquelas que fazem a maior parte, ou a totalidade, do trajeto fora do território de observação, não efetuando paragens na maior parte das paragens analisadas. Assim, considerou-se que não fazia muito sentido, tendo em conta o recorte territorial, alargar a observação às linhas: 13, 14, 14T, 22, 26 e 27.

Não obstante, existem linhas, como a linha 10, a linha 5T e a linha 42, que, embora não iniciem a marcha no território em análise, o atravessam. Assim, e uma vez que, durante processo de observação participante, essas linhas foram utilizadas para deslocações, elas foram, também, incluídas na análise.

Tabela 4.3 – Descrição da Observação Participante

Data	Ruas	Paragens	Lojas SMTUC	Origem/Destino	Autocarros/Linhas
22/07/2019	Rua Castro Matoso, Calçada Martim de Freitas, Largo D. Dinis, Rua Larga, Largo Dr. José Rodrigues, Rua da Couraça dos Apóstolos, Rua Padre António Vieira.	A, B, C, D, E1, E2			
23/07/2019	Praça da República, Avenida Sá da Bandeira, Rua Olímpio Nicolau Rui Fernandes.	F1, F2, G1, G2, H, I1, I2, I3, I4, J1, J2, J3	Loja da Praça, Loja do Mercado		
25/07/2019	Praça da República	F1, G1		Vale das Flores - Praça da República	24, 24T
01/08/2019	Rua Ferreira Borges, Portagem, Avenida Emídio Navarro	P1, Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, R1, R2, R3, R4		Alto de São João - Praça da República, Jardim da Manga - Praça da República, Praça da República - Alto de São João	33, Linha Azul, 29, 42T
02/08/2019				Alto de São João - Praça da República	10, 5T
07/08/2019	Rua Castro Matoso, Calçada Martim de Freitas, Largo D. Dinis, Rua Larga, Largo Dr. José Rodrigues, Rua da Couraça dos Apóstolos, Rua Padre António Vieira, Praça da República, Avenida Sá da Bandeira, Rua Olímpio Nicolau Rui Fernandes.	A, B, C, D, E1, E2, F1, F2, G1, G2, H, I1, I2, I3, I4, J1, J2, J3			
19/08/2019	Avenida Emídio Navarro, Rua António Granjo, Avenida João das Regras, Arcos do Jardim (Alameda Dr. Júlio Henriques), Rotunda do Papa (Rua Alexandre Herculano)	P1, P2, P3, Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, R1, R2, R3, R4, S1, S2, T, U, V, W, Y1, Y2, Z			

Tabela 4.3 – Descrição da **Observação Participante (continuação)**

Data	Ruas	Paragens	Lojas SMTUC	Origem/Destino	Autocarros/Linhas
26/08/2019	Alameda Dr. Júlio Henriques, Rua Alexandre Herculano, Praça da República, Avenida Sá da Bandeira, Rua Olímpio Nicolau Rui Fernandes, Palácio da Justiça (Rua da Sofia), Arnado (Rua Dr. Manuel Rodrigues), Rua João Machado, Avenida Fernão de Magalhães, Rua António Granjo, Avenida Emídio Navarro, Rua Larga, Largo Dr. José Rodrigues, Rua da Couraça dos Apóstolos, Rua Padre António Vieira.	A, B, C, D, E1, E2, F1, F2, G1, G2, H, I1, I2, I3, I4, J1, J2, J3, K, L M1, M2, M3, N, O1, O2, P1, P2, P3, Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, R1, R2, R3, R4, S1, S2, T, U, X, Y1, Y2, Z	Loja da Praça, Loja do Mercado, Loja do Parque		
07/10/2018			Loja da Praça, Loja do Parque	Rua Antero de Quental - António Granjo; António Granjo - Universidade (Polo I); Universidade - Palácio da Justiça (Rua João Machado); Palácio da Justiça (Rua João Machado) - António Granjo; Parque - Praça da República; Universidade (Polo I) - Rossio Santa Clara - Universidade (Polo I).	7T; 103; 28; 7T; 33; Linha do Botânico.
11/10/2018			Loja do Mercado	Antero de Quental-Palácio da Justiça; Arnado-Praça; Arnado-Mercado; Mercado-Rua Padre António Vieira.	103; 7; 11; Elevador do Mercado

4.4.3. Entrevistas aos utilizadores

As entrevistas realizadas aos utilizadores pretendem responder ao terceiro objetivo: perceber a experiência de acessibilidade sentida pelos utilizadores do serviço de transporte. Para tal, era necessário, depois da entrevista à entidade responsável pelo transporte urbano de Coimbra, perceber qual era a experiência efetivamente sentida por aqueles que usam o serviço e que se inserem dentro da amostra do estudo. Realizaram-se 4 entrevistas por conveniência a 4 pessoas com diferentes tipos de incapacidade. A Tabela 4.4 serve para tomar conhecimento das características dos entrevistados.

Tabela 4.4 - Características gerais dos entrevistados			
Código	Data da entrevista	Género	Incapacidade
E1	25/07/2019	M	Física (utiliza cadeira de rodas) Distrofia muscular do tipo cinturas
E2	7/08/2019	M	Surdo
E3	16/08/2019	M	Cego
E4	24/08/2019	F	Física (utiliza cadeira de Rodas) Paralisia Cerebral

Para a amostra, escolheram-se pessoas com deficiência motora (pessoas com mobilidade reduzida e pessoas em cadeira de rodas), visual (pessoas cegas e pessoas com baixa visão) e auditiva (pessoas surdas). Dos 3 tipos de incapacidades, a surdez é aquela que menos suporte bibliográfico tem, já que a maior parte dos estudos encontrados, estudaram a acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida e pessoas cegas.

As entrevistas foram semiestruturadas, mas de forma mais livre que a entrevista que foi realizada ao representante da entidade responsável pelo transporte público em estudo. O objetivo era criar um ambiente que facilitasse a participação dos entrevistados no estudo. Tendo em conta um guião de perguntas gerais/tópicos relacionados com a pesquisa, construído com base nas informações obtidas com a entrevista à entidade e com os requisitos identificados na pesquisa bibliográfica, começava-se por perguntar qual era a experiência do uso do serviço prestado pela SMTUC. Ao longo da entrevista eram adicionadas perguntas pertinentes relacionadas com os assuntos conversados. O guião utilizado para as entrevistas pode ser consultado no Apêndice 3 desta dissertação.

Tendo em mente a *checklist* de observação, tentava-se encontrar resposta para os parâmetros que a compõem, com base na experiência dos entrevistados. As perguntas focavam questões mais práticas de acessibilidade, mas também questões relacionadas com a atitude dos motoristas, com a acessibilidade de informação, entre outras.

A primeira entrevista com o E1, aconteceu na sede a APCC (Associação de Paralisia Cerebral de Coimbra) e teve uma duração de cerca de uma hora e dez minutos. A ideia era fazer uma viagem com o E1 para

observação e documentação de uma viagem de rotina, típica de uma pessoa de cadeira de rodas num autocarro da SMTUC. Porém, antes da viagem realizou-se uma entrevista semiestruturada.

Nesta primeira entrevista começou-se por abordar questões relativamente à experiência do entrevistado na sua utilização e contacto com o serviço da SMTUC e procurou-se saber, também, se o E1 já teria utilizado, ou tentado, alguma vez, ter acesso ao serviço de Transporte Especial da SMTUC. O que permitiu abordar questões como a necessidade de aviso prévio da intenção de viajar; questões relativas à atitude dos motoristas e ao sentimento de segurança sentido durante a viagem; questões, tanto sobre as diferenças de disponibilidade de autocarros, como sobre as condições dos mesmos no centro da cidade e mais fora do centro da cidade; e, ainda, a questão da proximidade do autocarro ao passeio para embarque, a questão da a paragem ao sinal, entre outras.

Num segundo momento, abordaram-se questões sobre a experiência no uso das paragens da SMTUC. Por fim, foram colocadas questões sobre o acesso à informação e acessibilidade da mesma, tanto relativamente à informação que consta no site, como na aplicação e nas paragens. Nesta parte conseguiram-se abordar, entre outros, os seguintes assuntos: o acesso às paragens e à informação das paragens, a compreensão dos horários e do mapa nas paragens e a disponibilidade de informação nas plataformas *online*.

No final da entrevista, foi-se até à paragem mais próxima da APCC e apanhou-se o autocarro 24 no Vale das Flores, rumo à Praça da República. Na Praça da República, depois de quase uma hora e meia à espera, e depois de 9 autocarros (era necessário apanhar um 24, um 24T ou um 33 para voltar à sede da Associação), conseguiu-se um autocarro acessível para voltar ao Vale das Flores.

Através do conhecimento de um intérprete de língua gestual portuguesa, foi possível entrar em contacto com o E2. Numa conversa prévia com o intérprete – quando se falou sobre a sua disponibilidade para entrar em contacto com alguém surdo da sua rede, com disponibilidade para ser entrevistado e participar nesta investigação – ele alertou para o principal problema, que é a falta de informação visível durante as viagens.

A conversa não foi muito longa, a entrevista durou cerca de 10 minutos, o entrevistado era muito direto e não desenvolvia muito, apesar das tentativas para desenvolvimento de assunto. A primeira pergunta, para tentar explorar assunto, foi tentar perceber a experiência do E2 relativamente à utilização do serviço de transporte público. Em seguida perguntou-se sobre a regularidade de uso do serviço da SMTUC, e qual a maior barreira que o entrevistado encontra nas suas viagens.

No seguimento questionou-se se havia algum episódio que tivesse acontecido com o E2, ou com alguém conhecido na mesma situação que ele, que fosse relevante contar. Por fim, indagou-se sobre a relação do entrevistado com os motoristas, para tentar aferir a atitude dos mesmos face a uma incapacidade invisível, que é a surdez.

A entrevista com o E3, foi das mais elucidativas. Ele trabalha na ACAPO (Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal) e foi através de um email enviado a essa associação que se entrou em contacto com este entrevistado. O entrevistado é cego e utiliza com frequência o transporte público da SMTUC. A entrevista aconteceu na sede da ACAPO Coimbra e a duração de uma hora e dezasseis minutos.

Começou-se pela pergunta de abertura – “Qual a sua experiência enquanto utilizador do serviço da SMTUC?” – que deu, desde logo, abertura para que o E3 enumerasse uma série de falhas no serviço, que serão abordadas posteriormente, referentes à disponibilidade de informação sonora e depois falou-se da informação nas paragens. Em seguida abordaram-se alguns tópicos interessantes relativos à

aplicação Coimbra.Move-me. O entrevistado fez uma análise comparativa e muito elucidativa, que será utilizada para sustentar a análise das duas aplicações para consulta de horários, rotas e planeamento de viagem em transportes públicos que estão disponíveis para os transportes públicos de Coimbra.

Nesta entrevista, falou-se, também, sobre o interior dos autocarros no que toca à facilidade de encontrar lugar, sobre os lugares prioritários, mas também da questão humana no que toca aos motoristas, relação que o E3 tem com eles na hora de viajar e a questão do conforto. Antes de terminar, abordaram-se algumas questões relativamente ao ambiente urbano, no que toca à disponibilização de pavimento ou sinalética tátil e contrastante para que pessoas cegas e com baixa visão pudessem ter uma maior segurança e ajuda na hora de circular a pé na cidade.

A E4 circula em cadeira de rodas, o maior interesse em tomar contacto com a entrevistada, foi o facto de ela ser utilizadora do serviço de transporte a pedido da SMTUC (também referido enquanto serviço de transporte especializado). A entrevista realizou-se num café próximo do seu local de residência e teve uma duração de cerca de uma hora e trinta minutos.

A pergunta de abertura de conversa, foi sobre a experiência da entrevistada enquanto utente da SMTUC. A conversa começou pela entrevistada contar como foi o seu processo até chegar ao Transporte Especializado da SMTUC. Questionou-se sobre a sua satisfação relativamente ao serviço de que usufrui e falou-se, também, sobre a questão de ter de informar sempre, de uma maneira ou de outra, a intenção de viajar.

Outros tópicos abordados foram a relação com os motoristas, a acessibilidade de informação e onde é que a E4 costuma comprar o bilhete para saber como costuma ser esse processo nas lojas oficiais da SMTUC. Questionou-se, ainda, relativamente ao uso e acessibilidade do “Botão Azul” - o botão que costuma estar na zona de acessibilidade a cadeira de rodas no autocarro, para informar a sua intenção de sair na próxima paragem e alertar o motorista que vai precisar e auxiliar o seu desembarque.

4.4.4. Análise da informação em suporte digital

No sentido de conseguir responder ao quarto objetivo relativo à análise da informação disponibilizada nas plataformas digitais, decidiu-se recorrer a métodos que conseguissem avaliar a acessibilidade da informação disponibilizada *online*.

Visto que a acessibilidade disponibilizada tanto nos transportes como nas paragens, é analisada na observação participante, para ter dados mais amplos a respeito da informação achou-se pertinente fazer uma análise da acessibilidade do site, e da acessibilidade das aplicações para *smartphone*.

a) Análise do site

Para recolha dos dados e análise da acessibilidade do site recorrem-se a 2 ferramentas, disponibilizadas *online* gratuitamente. O AccessMonitor (<http://www.acessibilidade.gov.pt/accessmonitor/>) que é um validador automático criado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia de Portugal (FCT) que funciona de acordo com as WCAG (Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web) 2.0. E o TAW (Test de Acessibilidad Web) (<https://www.tawdis.net/index>) que também faz a revisão do site com base nas WCAG 2.0. A informação obtida a partir das duas ferramentas será utilizada de forma complementar para analisar o nível de acessibilidade do site da SMTUC.

b) Análise comparativa das aplicações

As aplicações analisadas serão a Coimbra.Move-me a nova aplicação da SMTUC para previsão e consulta de horários, bem como cálculo de rotas em tempo real; e a aplicação Moovit, disponível em vários países, é uma aplicação já conhecida e que faz o cálculo das rotas tendo em conta as várias opções de transporte público existentes no local (metro, comboio, autocarro, etc). Ambas as aplicações estão disponíveis para IOS e Android, podendo ser adquiridas gratuitamente na *Store* de cada um dos sistemas operativos de *smartphone*.

A análise comparativa será feita tendo em conta as suas características e experiência pessoal de uso. Bem como, também serão incluídos na análise os dados obtidos durante as entrevistas, sobre a acessibilidade das aplicações disponíveis.

4.4.5. Análise das queixas no Portal da Queixa

De maneira a conseguir dar resposta ao último objetivo, relativo à satisfação dos utentes em relação ao serviço, pensou-se em analisar as queixas e reclamações feitas à empresa. O Portal da Queixa, é uma plataforma *online* que permite que o consumidor faça reclamações sobre os mais variados serviços.

A intenção foi tentar perceber se havia queixas ao nível da acessibilidade, tendo em conta os requisitos que constam na grelha da revisão de literatura. A análise das queixas surge como complemento ao estudo, e é sobretudo utilizada para perceber quais as principais razões das queixas ao longo do tempo.

Procedeu-se à leitura de todas as queixas que constavam na plataforma, relativamente ao serviço prestado pela SMTUC. A primeira reclamação, que se pode ler no site, data de 7 de agosto de 2013, foram incluídas todas as queixas relativamente ao serviço de transporte público da SMTUC, até dia 31 de agosto de 2019.

Para entrar na aplicação e fazer uma queixa o consumidor precisa de criar um perfil, caso contrário apenas pode consultar o portal enquanto pesquisa. O portal possui uma secção – “Marcas” – onde a pessoa pode consultar as diferentes entidades que possuem perfis no Portal da Queixa e realizar a sua reclamação.

Assim que é aprovada a reclamação, a entidade pode responder e iniciar o tratamento da queixa do consumidor. No final, as queixas poderão ser sinalizadas como resolvidas, depois de ser esclarecida e/ou resolvida a questão que levou à reclamação.

A partir de uma grelha de Excel foram condensadas todas as queixas, e a cada uma das queixas foi associado um número. Da sua leitura, identificou-se o género do/a queixoso/a, se era pessoa portadora de deficiência ou incapacidade, a data em que foi realizada a queixa e ainda o motivo da queixa.

A relação entre as queixas analisadas e a temática da dissertação – a acessibilidade no transporte público – estabelece-se nem sempre por questões mais concretas (físicas) e palpáveis da acessibilidade, mas sim pelas atitudes de serviço. Ou seja, pelas características mais abstratas (no sentido de serem características menos palpáveis/físicas) do serviço, que impactam a vida do utilizador e tornam o serviço prestado menos acessível pondo em causa a sua qualidade. Esta ideia estará apresentada de forma mais clara na secção 5.8 do capítulo da Análise e discussão dos resultados da pesquisa.

Ao registar o motivo da queixa, por vezes, estão subentendidas outras questões que levam a pessoa a queixar-se (ex.: dependência de transporte público para trabalhar, falta de confiança no serviço, tempos de espera prolongados, entre outras). Portanto, uma só queixa pode abranger diversos parâmetros. Esses parâmetros configuraram uma grelha, dividida em quatro grandes grupos, dentro dos quais foram

colocadas as razões das queixas, são eles: Serviço, Atitude do Condutor, Condições do Autocarro e Informação.

A divisão dos parâmetros por estes quatro grupos, está, essencialmente, relacionada com a temática do parâmetro ou com quem assume a responsabilidade do mesmo. Por exemplo, enquadram-se no Serviço, parâmetros como: irregularidades de horário, falta de confiança no serviço, tempos de espera longos, lotação de autocarros, falta de alternativas de resposta em caso de avarias ou o desajustamento dos autocarros em relação ao número de pessoas que utilizam o serviço em determinada linha/horário, entre outros.

Para a Atitude do Motorista, são destinados parâmetros como: má conduta, condução perigosa, não parar nas paragens para embarque de passageiros, parar afastado dos passeios, não prestação de auxílio, entre outros. Já para o grupo Condições dos Autocarros, vão parâmetros como: a falta de condições, autocarros antigos, poluição produzida pelos autocarros, barulho, entre outros. E para o grupo Informação, vão essencialmente parâmetros relacionados com a falta de informação adequada.

No total foram inseridas 122 queixas, feitas ao longo de 6 anos no Portal da Queixa. Tendo em conta os parâmetros identificados, e que na grande maioria das queixas elas acabam por referir mais que uma questão, pode-se considerar que na realidade, e se as queixas fossem feitas, individualmente, tendo em conta cada parâmetro identificado, seria possível contabilizar 336 queixas ao serviço da SMTUC, só no site do Portal da Queixa.

4.5. Métodos de análise de dados

O método utilizado para a análise dos dados recolhidos foi o método misto, com análise de dados qualitativos (análise de conteúdo) e dados quantitativos (análise de frequências). A análise efetuada é sobretudo uma análise qualitativa dos resultados, porém para simplificar a organização e leitura dos dados, eles foram quantificados sempre que possível.

Para a análise da entrevista feita à entidade, as respostas foram organizadas numa tabela de Excel e categorizadas como sendo:

1. respostas relativas ao funcionamento da entidade;
2. respostas relativas ao serviço prestado pela entidade (adoção de medidas de acessibilidade, oferta de serviços complementares e organização);
3. respostas sobre os autocarros (acessibilidade dos autocarros, características da frota e requisitos de acessibilidade);
4. respostas relacionadas com as paragens (acessibilidade, gestão e manutenção);
5. respostas relacionadas com a informação (informação nos autocarros e nas paragens);
6. respostas relacionadas com a formação dos motoristas;
7. resposta sobre as características da procura
8. e respostas sobre a satisfação da procura.

Para a análise dos resultados da *checklist* de observação foi utilizado o método de análise de frequências, que consistiu em quantificar as vezes que cada requisito se verificava, as vezes em que não se verificava e as vezes que não se aplicava. Depois de quantificados os dados, foi feita uma análise interpretativa dos resultados obtidos para os Autocarros, Paragens, Passeios e Lojas SMTUC.

Na análise das entrevistas feitas a uma amostra de pessoas com incapacidade, procedeu-se à leitura e identificação dos requisitos e barreiras nomeados pelos entrevistados (análise de conteúdo). Os tópicos identificados ao longo das entrevistas foram categorizados enquanto pertencentes a questões

relacionadas com o Serviço, com as Condições do Autocarro, com as Paragens, com a Informação e com a Atitude dos Motoristas. No final, são ainda analisadas as sugestões feitas pelos entrevistados e que não se inseriam em nenhum tópico específico.

Para proceder à análise do site, recorreu-se a duas ferramentas disponíveis *online*, o Access AccessMonitor (<http://www.acessibilidade.gov.pt/accessmonitor/>), desenvolvido pela Fundação para a Ciência e Tecnologia – FCT e o Taw (<https://www.tawdis.net/>), que fazem a análise da acessibilidade dos sites segundo as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0 do Consórcio *World Wide Web* (W3C).

Os resultados da análise das WCAG 2.0 pelo AccessMonitor, dão origem a um índice, construído automaticamente, numa escala de 1 a 10. Sendo que 1 significa que a acessibilidade do site é muito pobre, e 10 indica que a acessibilidade do site é excelente.

O TAW, aplicando as mesmas diretrizes, apresenta os resultados em 3 categorias: “problemas” (correções são necessárias), “avisos” (é necessária a revisão humana) e “não revisto” (é necessária a revisão manual completa). Para identificar os problemas e avisos a ferramenta aplica os níveis de conformidade AAA, para a acessibilidade web. Além do recurso a estas ferramentas para uma análise técnica ao nível da acessibilidade, foi feita uma análise descritiva dos conteúdos do site da SMTUC.

Para a análise comparativa das aplicações recorreu-se à app “Teste de Acessibilidade” disponível na Google Play Store, para *smartphones* Android. Esta aplicação captura o ecrã do telemóvel e faz a avaliação da acessibilidade segundo requisitos de contraste, tamanho de letra, áreas de toque, leitura de ecrã assistida, entre outras.

Para completar a análise recorreu-se a informação disponibilizada pelos entrevistados sobre a sua experiência com as aplicações, foi feita uma análise das componentes de cada uma das aplicações e uma avaliação dos prós e contras.

Por último, para a análise dos dados obtidos com as queixas recorreu-se ao método de análise de conteúdo e ao método de análise de frequências. Em primeiro lugar, utilizou-se uma ferramenta *online* que cria nuvens de palavras automaticamente, *Wordclouds* (<https://www.wordclouds.com>). Para esta plataforma baixaram-se todas as queixas e foi contruída uma nuvem de palavras. O objetivo era ter uma imagem visual das palavras que são mais vezes repetidas nas queixas analisadas.

Para a análise do conteúdo das queixas, foi feita uma leitura e interpretação das razões que levaram as pessoas a queixar-se. Numa tabela de Excel foram categorizadas as razões separadas em 4 grupos, como correspondentes ao Serviço, à Atitude dos Condutores, às Condições dos Autocarros e à Informação. A partir dessa grelha, quantificaram-se as vezes que cada tópico foi referido pelos queixosos, calcularam-se as frequências e elaboraram-se gráficos. A partir desses dados procedeu-se à interpretação dos resultados obtidos.

4.6. Síntese

O objetivo deste capítulo é explicar o processo metodológico utilizado para delinear a pesquisa empírica. Começa-se por fazer uma caracterização do território, pretendeu-se com esta secção justificar a escolha do território em análise. Primeiro recorreu-se a dados estatísticos da procura turística para perceber a dimensão da atividade turística em Coimbra nos últimos anos, em seguida, constata-se onde se concentra grande parte da oferta turística da cidade e é feita a demarcação do território analisado.

Na secção seguinte, apresentam-se os objetivos do estudo empírico e definem-se quais os métodos de recolha e análise dos dados são utilizados para dar resposta aos objetivos delineados para a componente empírica.

Ao todo, realizaram-se 5 entrevistas, uma à entidade responsável pela prestação do serviço de transporte urbano em Coimbra e outras 4 feitas a utilizadores do serviço de transporte que possuem limitações físicas e sensoriais. Fez-se observação participante a 49 paragens, 17 autocarros, ao Elevador do Mercado e a 3 Lojas SMTUC. Analisou-se o site da SMTUC, bem como duas aplicações para *smartphone*, a Coimbra.Move-me e a Moovit. E, ainda, recorreu-se ao Portal da Queixa, para recolher queixas feitas ao serviço prestado pela SMTUC.

Por fim, na secção 4.5 declara-se que foram utilizados métodos mistos para a análise dos dados obtidos. Assim, recorreu-se à análise de conteúdo, para interpretar a maior parte dos resultados obtidos, e, ainda, fez-se uso da análise de frequências, para contabilização de dados quantitativos, resultantes da análise de conteúdo e da observação participante.

5. Análise e discussão dos resultados

5.1. Introdução

Num primeiro momento, neste capítulo, será feita a apresentação dos segmentos do mercado do turismo acessível que foram objeto de análise neste estudo empírico. Esta secção serve para justificar o porquê de se ter optado por selecionar uma amostra com determinadas características.

Este capítulo segue a lógica já explanada no Capítulo 4. Será feita a análise e a discussão dos resultados obtidos com base nos métodos de recolha de dados utilizados. Através dessa análise, perceber-se-á se se conseguiu responder aos objetivos propostos para este estudo empírico, e, caso contrário, o que faltou para os alcançar.

Durante a pesquisa a informação foi sendo dividida por grupos para a sua melhor organização e compreensão, assim os dados vão estar organizados seguindo a lógica: Serviço, Autocarros, Paragens de Autocarro, Informação e Atitudes dos Condutores.

5.2. Segmentos do mercado do turismo acessível analisados

Tendo em conta os segmentos do mercado acessível apresentados na secção 2.5 do Capítulo 2, e os artigos referenciados no Capítulo 3, a amostra selecionada para o estudo de caso, foram as pessoas com mobilidade reduzida, as pessoas cegas e/ou com baixa visão e as pessoas surdas. Embora possam existir outras limitações associadas e vários níveis de incapacidade, para efeitos da seleção da amostra deste estudo foram tidas em conta, isoladamente, apenas as limitações referidas.

Os dois primeiros segmentos são aqueles para os quais existe mais informação e mais dados na literatura analisada (Aarhaug & Elvebakk, 2015; Ahmad, 2015; Cepeda, *et al*, 2018; Fearnley, *et al*. 2011; Gallagher, *et al.*, 2011; Park & Chowdhury, 2018; Oksenholt & Aarhaug, 2018). O grupo das pessoas surdas é mencionado em apenas um dos artigos analisados (Sze & Christensen, 2017), onde as autoras fazem uma *review* de outros estudos e resultados encontrados no passado, e incluem também os outros 2 grupos referidos no parágrafo anterior.

Outra razão para a escolha destes segmentos, é o facto de em Coimbra nunca se ter feito nenhum estudo deste género. Assim sendo, como a acessibilidade em transportes públicos na cidade, nunca foi estudada, existe um campo vasto de opções e decidiu-se partir dos requisitos mais elementares. Elementares, no sentido em que o acesso sensorial e físico (ou a falta dele) é o primeiro com que a maior parte das pessoas se confronta nos espaços que ocupa diariamente.

Um dos argumentos para a escolha é a riqueza de fontes encontradas. A surdez, embora seja a menos estudada, tendo em conta a bibliografia encontrada sobre acessibilidade em transportes, foi incluída nesta dissertação, porque a barreira para uma pessoa surda é a de informação. A comunicação e a informação são desafiantes para estas pessoas.

A informação é um dos pilares do estudo que é desenvolvido nesta dissertação, uma vez que ela é necessária quando se viaja. Como tal, e ciente da sua incapacidade invisível (a surdez), a intenção de incluir pessoas surdas no estudo era a de perceber como é, para elas, viajar de transporte público.

Face à incerteza de conseguir encontrar visitantes na cidade de Coimbra que tivessem usado o serviço da SMTUC, optou-se por tentar alcançar pessoas da cidade, que usam esse serviço regularmente, ou que já tenham usado. Portanto, uma das características da amostra é a de que ela é composta por residentes de Coimbra.

A verdade é que, os residentes conhecem melhor o serviço, sobretudo se o usarem com regularidade, assim, podiam dar mais informações sobre o seu funcionamento e sobre as falhas e possíveis melhorias que tenham sido feitas e que estão por fazer. O que quer dizer que as suas opiniões seriam mais completas e com conhecimento de causa, em detrimento daquelas dadas por visitantes.

Apesar de esta ser uma dissertação no âmbito do turismo, não invalida o facto de se terem entrevistado residentes, na medida em que se a acessibilidade existir, ela existe tanto para residentes como para visitantes.

5.3. Análise e discussão dos resultados obtidos com a entrevista à entidade

A partir dos requisitos encontrados na literatura, foi feita uma pesquisa no site da entidade e tentou-se obter informação sobre os Serviços Municipalizado de Transporte Urbano de Coimbra (SMTUC), que são objeto de análise nesta dissertação.

Como já foi dito, a intenção principal desta entrevista era a de obter informação sobre a acessibilidade do serviço prestado por esta entidade (SMTUC) e de que forma essa acessibilidade tem sido implementada. Na entrevista foram tidas em conta perguntas sobre as paragens de autocarro, os autocarros e a informação, assim como, questões relacionadas com a forma como a entidade funciona e opera.

A entrevista permitiu ter em conta questões sobre a organização e funcionamento da empresa, sobre a composição da frota e sobre o serviço YellowBus. Outros pontos pretenderam obter informação sobre a noção que o entrevistado, e por sua vez a entidade, têm dos clientes que se enquadram no mercado acessível que mais usam o seu serviço e da satisfação dos mesmos. E, ainda, pretendeu-se obter informação sobre os condutores, nomeadamente sobre a sua formação em acessibilidade

A partir das respostas, percebe-se que a empresa SMTUC é uma entidade municipal. O entrevistado fez questão de frisar que não funcionavam enquanto empresa no verdadeiro sentido da palavra, por não serem completamente independentes: “se fossemos empresa municipal, sim era uma empresa. (...) Mas a empresa municipal tem autonomia jurídica, nós neste caso não temos”. Portanto, segundo o entrevistado, a única independência face ao município que a entidade possui, é ao nível financeiro.

Embora a SMTUC seja parte do município, não se constituem enquanto empresa do estado porque não entram no orçamento do Estado. Embora tenha sido essa a “luta [da entidade] durante muitos anos, porque empresas como a STCP [Sociedade de Transportes Coletivos do Porto] ou a Carris [Companhia Carris de Ferro de Lisboa], (...) sempre dependeram do orçamento do Estado, que pagamos todos nós (contribuintes).”

O único benefício do “Estado, ou da União Europeia, é quando [se] candidat[am] ao abrigo de qualquer candidatura” a projetos da UE, como fizeram para a aquisição das viaturas elétricas que receberam este ano, 2019. “Portanto, o que vem ao fim de cada ano, ou durante o ano, é (...) 100% [do] município”.

A SMTUC, enquanto entidade com nome próprio, surge em 1985, porém o serviço de transportes municipalizado existia anteriormente, e tem 111 anos de existência (1908 foi o ano da criação do serviço). A diferença é que antigamente “funcionav[am] os serviços municipalizados da água, saneamento e eletricidade, (...) tudo junto”.

Relativamente ao objetivo da entidade, como seria de esperar, é fornecer o melhor serviço de transportes, e com a melhor qualidade possível, à população. A SMTUC, porém, não chega a todo o concelho de

Coimbra, sendo que as restantes áreas são abastecidas por operadores privados (como por exemplo: a Transdev ou a Moisés). Portanto, o serviço de transporte à comunidade é sempre assegurado.

Uma vez que, o organograma da empresa, não tinha claramente identificado nenhum departamento que fosse responsável pela acessibilidade, quando questionado sobre isso, o entrevistado, responde que a Divisão dos Serviços de Produção é a área operacional que faz a gestão alargada do serviço de transporte.

Um ponto forte da empresa em relação à acessibilidade é a existência de um serviço de transportes a pedido a diferença deste serviço para o serviço de transporte regular, é a de que os utentes precisam de fazer uma pré-inscrição para ser aceites, e praticamente só pessoas com mobilidade reduzida podem usufruir dele.

O serviço de transporte a pedido (ou serviço especial/especializado) surge em 1985, numa altura em que provavelmente não existiam autocarros acessíveis, constituindo-se como uma boa solução de acessibilidade, para que, as pessoas com mobilidade reduzida e cadeira de rodas, pudessem usufruir do serviço. O serviço é prestado recorrendo a carrinhas ou minibus homologadas para transportar cadeira de rodas, como as da Figura 5.1.

Atualmente, por um lado, o facto de a SMTUC ainda possuir esta oferta especializada de serviço de transporte a pedido é muito positivo, uma vez que, continuam com um serviço que, para alguns, poderá ser a única opção de possuírem um meio de transporte mais eficaz. Por outro lado, não é um serviço inclusivo, já que os utentes têm de ligar e constar na lista de pessoas inscritas para usufruir do serviço. O que significa que, pelas suas características de adesão, é um tipo de serviço que em princípio apenas pode ser usufruído por residentes.



Figura 5.1 - Carrinha de transporte especial.

Fonte: site SMTUC

Com base nas entrevistas feitas a pessoas com incapacidade, o E1 (entrevistado com distrofia muscular do tipo cinturas) e a E4 (entrevistada com paralisia cerebral), deram-nos informações cruciais sobre este serviço. Ambos referiram a questão de ter de se ligar com antecedência. Outra característica do serviço que eles referiram, e que é salientada pelo entrevistado da SMTUC, é a de que os utentes que têm prioridade são aqueles cujas necessidades de deslocação sejam escola, trabalho ou médico. E que

quando precisam de ir a outro sítio, existe uma grande probabilidade de não poderem usufruir do transporte especial, restando-lhes utilizar o serviço regular (autocarros urbanos).

Outro ponto negativo, é a lista de espera que existe para conseguir inscrever-se no serviço. A E4 esteve 10 anos em lista de espera para conseguir usufruir do serviço de transporte a pedido. A E4 refere que é mau o facto de ter de se fazer aviso prévio da intenção de viajar. Mas, tendo em conta que é um serviço de transporte a pedido, é normal que assim seja. O pior, refere a E4, é a necessidade de ligar a confirmar.

A entrevistada explicou que existe o serviço de transporte especializado a pedido regular e o pontual. Para o primeiro, a pessoa que se encontra na lista, precisa de informar a SMTUC sobre os seus compromissos regulares (escola, treinos desportivos, emprego, consultas de rotina, etc) no início do ano letivo, dando conta dos dias e das horas em que sabem que vão precisar de transporte. Assim, com base na lista de utentes que têm, e nessa informação regular, a entidade planeia as escalas a contar com os compromissos regulares dos passageiros.

Porém, existe o serviço de transporte especializado a pedido pontual, e, nesses casos, como as escalas para todas as linhas e veículos são feitas no dia anterior, quem pretende usar o serviço de transporte especializado precisa de ligar com 48 horas de antecedência, para informar a intenção e a razão da necessidade de transporte, e voltar a confirmar com 24 horas antes da viagem. É neste ponto, que, a E4, se refere como sendo um serviço indigno (do ponto de vista da acessibilidade). Pois, se a pessoa informa com 48 horas de antecedência, não deveria ser necessário ter de voltar a ligar 24 horas antes. Aqui ela sugere, por exemplo, que podia ser a empresa a ligar a confirmar o pedido da pessoa. O que acontece é que, sem a chamada 24 horas antes, o pedido fica sem efeito e a pessoa fica sem transporte.

Outra questão é, que, se a pessoa tem um compromisso na segunda, ela precisa de ligar na quinta e confirmar na sexta, para que o seu pedido possa ser confirmado e ela seja considerada na escala daquele dia. Um serviço que funciona desta forma não vai ser eficiente no caso de haver uma urgência, em que a pessoa precise de usar o serviço no dia seguinte.

Assim como os serviços do transporte especializado são escalados na véspera, também os horários, os motoristas e as 4 carrinhas, são escalados e organizados um dia antes para os serviços programados para o dia seguinte, declara a E4.

A entrevistada refere também que antes os SMTUC não asseguravam este serviço ao fim de semana. Atualmente, asseguram apenas ao sábado, porém só durante sete horas depois do primeiro pedido. Ou seja, se alguém precisar do serviço de transporte no sábado às nove da manhã, o serviço é assegurado às nove e nas sete horas seguintes (até às dezasseis horas). Durante o resto do dia, o serviço pode ser ocupado com vagas de clientes que também precisem de transporte. Basicamente, o horário de sábado, corresponde à jorna de trabalho do único motorista que eles escalam para aquele dia.

Ao longo da análise voltaremos a esta questão do serviço especializado. Mas importa reter que, embora o serviço não seja o ideal, ou 100% inclusivo, é a única opção segura e minimamente independente e autónoma que estas pessoas podem ter para os seus compromissos regulares. Ainda assim, não deixa de ser um serviço intromissivo e que pode excluir as pessoas de viajar se as suas razões não forem consideradas importantes, até pelo simples facto de a pessoa ter que mencionar para onde vai.

Quanto aos autocarros que fazem o serviço regular de transporte público, aqueles que têm melhores condições de acessibilidade e são homologados para cadeira de rodas, são normalmente destacados para linhas que fazem ligações a hospitais e polos de ensino (escolas e universidades). Os autocarros

que não têm piso rebaixado e que são mais antigos, são destacados para as vias longas e linhas de exterior, ou seja, asseguram o transporte nas zonas mais suburbanas.

Relativamente ao YellowBus (Figura 5.2), ele é um autocarro turístico, de dois andares, panorâmico (descapotável), que faz uma rota específica e fixa, mais ou menos alargada, que passa em praticamente toda a zona urbanizada da cidade e pelos principais pontos de interesse da mesma. Esta oferta resulta da parceria entre a CarrisTur e a SMTUC, em que a Carris fornece o autocarro, e a SMTUC responsabiliza-se pela manutenção e salvaguarda do veículo, assim como pelo destacamento de motoristas para conduzir a viatura. Os lucros são distribuídos entre as duas empresas.



Figura 5.2 – Yellow Bus.

O circuito do autocarro possui um audioguia que os seus tripulantes poderão usar durante a viagem, que vem disponível em várias línguas. Este meio de transporte, acaba por ser um complemento à oferta turística da cidade.

Quando questionado sobre a acessibilidade deste autocarro, o entrevistado, declara que o veículo não está homologado para transporte de passageiros em cadeira de rodas, bem como não possui nenhum tipo de acompanhamento interpretativo do audioguia para pessoas surdas. Portanto, dentro da amostra, as únicas pessoas que poderiam usufruir da viagem seriam as pessoas cegas. Sendo que, ainda assim, pelas características da sua limitação, elas estariam incapacitadas de interpretar a paisagem visual da cidade ao mesmo tempo que escutariam o audioguia.

O entrevistado falou da frota, referiu o número de autocarros e falou de uma tipologia de transporte única no país, os troleicarros. Estes autocarros, são elétricos e andam sob linhas aéreas. Eles fazem uso dos cabos dos elétricos (a carris), que pelo ano de 1985 foram descontinuados. Embora existam troleicarros, modernos, que estão perfeitamente dentro dos standards da acessibilidade, existem, também, troleicarros da década de 80, 90, que são característicos da cidade, sendo, por isso, património e atração turística.

No entanto, além do valor histórico e de fazerem parte da imagem de marca da cidade, eles são praticamente obsoletos ao nível da acessibilidade, uma vez que possuem degraus e são muito elevados (por exemplo) quando se comparam com outros autocarros da frota. O que não faz deles o melhor meio de transporte para a circulação de pessoas com mobilidade reduzida, e até mesmo, para pessoas com carrinho de bebé.

Outra crítica generalizada, relativamente a este meio de transporte, tem que ver com as avarias frequentes, especialmente nos troleicarros mais antigos, que impedem que os passageiros cheguem ao fim da sua viagem no tempo devido, com todos os inconvenientes que isso acarreta.

Quando questionado sobre de que forma a empresa se tem posicionado em relação à implementação da acessibilidade no seu serviço, o entrevistado afirma que, ao longo dos últimos anos, têm vindo a adotar a tipologia de autocarros acessíveis. Até porque, grande parte dos requisitos de acessibilidade para transportes públicos estão legislados. Ou seja, os autocarros têm que seguir normas rígidas em termos de medidas, dimensão e espaço, e, as empresas que constroem os autocarros públicos, seguem, cada vez mais, medidas de Desenho Universal.

A frota tem vindo a ser renovada com “viaturas de piso rebaixado e viaturas com rampas de acesso a cadeiras de rodas”, que seguem as normas do Desenho Universal de transporte público, tipologia da qual a entidade “não abdica”. Porém, a renovação da frota, não constitui o aumento da mesma, uma vez que as viaturas mais obsoletas vão sendo descontinuadas de circulação.

A resposta relativamente ao número total de autocarros que integram a frota, e ao número de autocarros da frota que eram acessíveis, fez denotar que havia uma falha de informação entre o site (à data da entrevista) e as declarações do entrevistado. Porém, após a data da entrevista, durante o verão o site da SMTUC recebeu uma grande reforma e hoje aparece com outra imagem, completamente diferente. Esta questão do site será abordada com mais detalhe mais à frente.

No total 45 autocarros de transporte público regular de passageiros possuem (à data da entrevista) homologação para transporte de cadeira de rodas, com piso rebaixado e rampa. Existem, ainda, 30 veículos integralmente rebaixados, e 85 veículos rebaixados na zona entre a primeira e a segunda porta de serviço, e que na retaguarda possuem um segundo nível, separado do piso rebaixado por degraus.

Relativamente aos bancos prioritários, é feita a ressalva que por motivos da constituição dos autocarros, os lugares prioritários não são os primeiros 2 a seguir à porta de entrada, visto que esses lugares se encontram em cima do eixo dos rodados dianteiros do autocarro, tornando-os mais elevados. Portanto, os lugares prioritários são logo a seguir a esses.

Por norma são entre 2 a 4 lugares prioritários, mais ou menos bem identificados, a depender do autocarro, há autocarros em que a sua identificação é mais evidente. Na sua maioria, esses lugares possuem um botão de STOP, por baixo do vidro da janela – em alguns casos de cor azul e com o pictograma de uma pessoa com bengala – que permite que seja pressionado com o utente ainda sentado. Em alguns autocarros, os lugares prioritários são identificados com bancos de cor distinta (vermelho).

Quando questionado sobre o conforto dos autocarros, o entrevistado referiu o tipo de uso que as viaturas servem que, tendo em conta as características das estradas da cidade, e a somar o facto de serem veículos que estão num “pára-arranca” constante, faz com que fiquem mais desgastados a nível geral. Obviamente que enquanto novos, os autocarros têm mais conforto, seja ao nível de ruídos interiores, travões, amortecedores, trepidações, etc, mas com o uso intensivo, o desgaste vai-se intensificando e o conforto vai diminuindo.

Contudo, no geral, o conforto é aceitável e é maior, quanto mais novo o autocarro for. Um fator que contribui para o conforto e que não se relaciona diretamente com as condições do autocarro, é o tipo de condução feita pelo motorista, uma vez que, – quer por experiência própria, quer pela evidência das queixas analisadas na secção 5.8 – nem sempre os motoristas fazem uma condução segura e confortável, para o trabalho e a responsabilidade que possuem.

Quanto às paragens (ver Apêndice 4), é a SMTUC que, juntamente com o município, colabora na auscultação e definição dos pontos de paragem. No que toca à manutenção, a SMTUC é responsável pela manutenção das paragens que são da responsabilidade do município.

“Cerca de 30% [das paragens], são concessionadas à JCDecaux, uma empresa de publicidade”, que faz a manutenção dos abrigos onde possui cartazes publicitários¹¹. A responsabilidade da SMTUC, nestes casos, é só a manutenção do quadro informativo (onde tem o mapa, os horários e outras informações adicionais) (Figura 5.3) e da placa de paragem (Figura 5.4). A empresa de publicidade fica responsável pela limpeza, pela iluminação, pelo assento, pelo abrigo com proteção contra o frio e chuva, pela troca de vidros e pela substituição de equipamento, uma vez que a infraestrutura da paragem é propriedade deles (JCDecaux) (Figura 5.5).



Figura 5.3 - Exemplo de um quadro de paragem de autocarro.



Figura 5.4 - Exemplo de uma placa de paragem.

Relativamente à acessibilidade das paragens, segundo declarações do entrevistado, poucas têm elevação suficiente do lancil em relação à altura do autocarro, e nenhuma possui qualquer tipo de indicação através de piso tátil. Segundo o entrevistado, a empresa apenas se comprometeu, em 2004, com a redefinição e instalação de abrigos (paragens) para passarem a cumprir as normas da lei de 1997¹², cujo prazo limite de transição era de sete anos¹³. Nomeadamente, no que diz respeito à instalação das paragens nos passeios com a redefinição dos espaços livres, para circulação pedonal.

¹¹ Apêndice 4 paragens: A, C, F1, G1 e G2, I1, I2, I3, I4, J1, J2, J3, M1, M2, M3, N, P1, P3, Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6, R2, R3, R4, S2, T, V e W.

¹² Artigo 2º do decreto lei 123/1997: “Âmbito de aplicação

- 1- “As normas técnicas aprovadas aplicam-se a todos os projetos de instalações e respetivos espaços circundantes da administração pública central, regional e local, bem como dos institutos públicos que revistam a natureza de serviços personalizados ou de fundos públicos.
- 2- Aplicam-se igualmente aos seguintes projetos de edifícios, estabelecimentos e equipamentos de utilização pública e via pública: (...) e) Estações ferroviárias e de metropolitano, centrais de camionagem, gares marítimas e fluviais, aerogares de aeroportos e aeródromos, paragens dos transportes coletivos na via pública, postos de abastecimento de combustível e áreas de serviço;” (p.2541)

¹³ Artigo 4º do decreto lei 123/1997 “Período de transição

- 1- As instalações, edifícios e estabelecimentos, bem como os respetivos espaços circundantes, a que se refere o artigo 2.º, já construídos e em construção que não garantam a acessibilidade das pessoas com mobilidade condicionada terão de ser adaptados no prazo de sete anos, para assegurar o cumprimento das normas técnicas aprovadas pelo presente diploma.” (p.2541)



Figura 5.5 - Exemplo de uma paragem da responsabilidade da JCDecaux.

No que toca à informação, o entrevistado referiu a existência de um sistema de sonorização de “integração das pessoas invisuais” que informa sobre a próxima paragem, quando, o autocarro se aproxima da mesma. Refere, também, o trabalho conjunto com a ACAPO no sentido de melhorar a acessibilidade de pessoas cegas ao serviço de transportes públicos da entidade. Além da informação sonora, das 148 viaturas que constituem a frota dos SMTUC, apenas 40 possuem painel informativo com informação de aproximação de paragem.

O entrevistado, referiu ainda algumas informações sobre um projeto em que o Instituto Superior de Engenharia de Coimbra (ISEC), solicitou a colaboração com a SMTUC, para a “instalação de uns equipamentos nos abrigos e no interior das viaturas” que imitará um sinal e dará informação através de uma “aplicação de telemóvel, [em] que, depois, os invisuais poderão ter acesso e que os encaminhará por exemplo: para a(s) paragem(s), [e] indicará quais são as linhas que estão a chegar”.

Portanto, além dos painéis visuais que existem nas paragens, que informam sobre os autocarros que se encontram em aproximação à paragem e o tempo que demoram a chegar. E por conta de, no projeto que esteve por detrás da instalação desses painéis, não ter sido possível incluir informação para cegos, através de um sistema sonoro que informava quais os autocarros/linhas que se aproximavam. Com este novo projeto, o entrevistado espera que consigam ultrapassar essa lacuna.

Em relação à dimensão da informação das paragens, nomeadamente aos horários, o entrevistado declara que tem noção das queixas em relação ao tamanho dos horários, ao tamanho das letras e ao *layout* confuso e de difícil leitura. Porém, ele admite que estão presos ao *software* e à falta de espaço que existe nos quadros informativos. Como soluções, nomeadamente para pessoas cegas e com baixa visão, o entrevistado refere o site e a aplicação de *smartphone* (Coimbra.Move-me) que possuem a mesma informação que a que consta nas paragens.

Uma vez que, os motoristas, são, em grande medida, a cara da entidade, era importante saber que tipo de formação recebem em termos de acessibilidade. Em síntese, importa reter que, todos os novos motoristas têm um mês de formação, onde recebem formação sobre: as práticas de condução, a rede de transportes, a legislação, a regulamentação em vigor, as vendas, o relacionamento com o público e gestão de conflitos, sinistralidade e condução defensiva.

Importa salientar que existem, também, ações de formação contínua, para os grupos que são identificados, a partir das queixas relacionadas com os motoristas em questão, e que chegam aos responsáveis que ocupam cargos de gestão, como é o caso do entrevistado. O que significa que, algo está a ser feito no sentido de evitar que as queixas se repitam, através do reforço de formação dos profissionais de que as pessoas se queixam. Outra questão importante, é o método de seleção de pessoas para o transporte especializado. Como este transporte exige mais atenção e cuidado, não é qualquer pessoa que é destacada para o cargo.

Embora não exista uma forma de atendimento padrão, os motoristas são sensibilizados para a simpatia e qualidade do atendimento, para a prestação de esclarecimentos e para o respeito, entre outros valores, que se esperam encontrar em serviços de atendimento ao público. Ainda no âmbito da resposta à pergunta referente ao atendimento, o entrevistado faz, indiretamente, referência ao decreto-lei n.º 9/2015, referindo que a legislação prevê a cordialidade por parte do prestador de serviços, assim como, os direitos e deveres por parte da entidade, mas que também prevê direitos e deveres por parte dos utentes.

A questão sobre as línguas surge com relação ao atendimento de possíveis turistas. É importante numa cidade que recebe cada vez mais turistas, que os prestadores de serviços consigam comunicar com pessoas de diferentes nacionalidades. Soma-se a isso, o facto de a empresa oferecer o serviço prestado pelo *YellowBus*, mas também a linha do Botânico, que recebe turistas pelo percurso diferente (por dentro do Jardim Botânico), que liga a Portagem e Santa Clara à Alta de Coimbra, e porque ambas possuem informação em audioguias, sobre a história da cidade.

Relativamente a este tópico, o entrevistado declara que a entidade está envolvida num projeto com o Instituto Técnico, Artístico e Profissional de Coimbra (ITAP), de formação em língua(s) estrangeira(s), além de que, aquando do Euro 2004, a entidade já havia investido na formação de língua estrangeira dos seus trabalhadores.

Foram feitas outras questões, sobre o Mercado Acessível e sobre a perceção de Satisfação dos clientes por parte da entidade.

À pergunta:

Relativamente ao mercado acessível, eu estou, neste caso a estudar pessoas invisuais, [pessoas] com mobilidade reduzida e as pessoas surdas, mas o mercado é um pouco mais amplo que isso. Inclui, por exemplo, pessoas com carrinhos de bebé, grávidas, pessoas que têm alguma lesão temporária (...) sabe-nos dizer quais são as pessoas [deste mercado] que mais procuram o serviço da SMTUC? Ou pelo menos destes três grupos de pessoas (cegos, surdos e pessoas com mobilidade reduzida)?

O entrevistado deu a resposta:

Invisuais temos bastantes, inclusive temos uma zona de paragem específica, na Rua dos Combatentes, portanto, junto à sede da ACAPO. Temos um protocolo com eles para os formadores da ACAPO, quando têm um novo utente, para os acompanharem e os ambientarem em termos da utilização do transporte público. Portanto, eles têm autorização para acesso gratuito às viaturas.

Assim como, também (...), embora não haja um protocolo escrito, (...) facilitamos o treino de animais, (...) que são os cães de assistência, (...) no transporte público, que normalmente é feito pela Escola Beira Aguieira. Porque neste momento (...) os cães de assistência, inclusive há alguns casos cá em Coimbra, (...) [estão] preparados para acompanhar outras pessoas com deficiências sensoriais, outros problemas. Mas invisuais, deve ser a maior clientela.

Depois também temos aquelas pessoas debilitadas temporariamente. Idosos temos muitos, muitos. Muita clientela idosa. Até pela facilidade de acesso aos títulos de transporte, que são títulos mais baratos. Infelizmente às vezes para darem uma volta, ou para andar, chegam a andar no autocarro o dia inteiro, ou a manhã inteira, nalguns casos. E também temos procura, bastante procura, de pessoas com carrinhos de bebé.

Desta resposta, é interessante o facto de permitirem a formação de novos utentes cegos na ambientação aos autocarros da SMTUC, bem como o facto de eles facilitarem o treino de animais de assistência no transporte público. Tais ações são importantes e mostram cuidado e atenção para com estas pessoas.

Destacam-se então os invisuais, os idosos¹⁴, pessoas com carrinhos de bebé e pessoas com limitações temporárias, enquanto os utentes do mercado acessível que mais usam o transporte público da SMTUC.

Quando questionado sobre se tinha alguma ideia sobre a satisfação dos clientes, o entrevistado afirma que sim, porque a empresa faz um inquérito anual de satisfação aos seus utentes. O inquérito é feito tanto no transporte especial, como no transporte regular, e as questões incluem itens relativos ao conforto, acessibilidade, e outros tópicos.

Por fim, perguntou-se quais dos três grupos de pessoas que compõem a amostra do estudo da dissertação, que mais beneficiavam com as medidas de acessibilidade implementadas pela entidade. Ao que o entrevistador respondeu, que as pessoas com mobilidade reduzida e as pessoas cegas, são as que mais beneficiam da acessibilidade do serviço de transporte da SMTUC.

5.4. Análise e discussão dos resultados obtidos com a observação participante

5.4.1. Autocarros

Face às declarações anteriores os resultados da observação participante permitiram, por um lado confirmar algumas respostas, mas por outro confirmar que nem tudo o que foi declarado funciona exatamente como a SMTUC afirma. Ressalva-se, no entanto, que a informação adquirida é baseada numa amostra representativa de 17 autocarros, e não em toda a frota.

Começando pelos resultados obtidos com a observação participante dos autocarros, os dados serão repartidos e analisados da mesma forma que os da secção anterior. Começando pela Tabela 5.1, eis os dados obtidos, sobre o serviço da SMTUC:

Tabela 5.1 – Resultados da observação sobre o serviço de autocarros da SMTUC			
Serviço	S	N	NA
Boa conectividade	14	1	2
Serviço frequente	10	6	-
Horários de abertura/primeiros horários vespertinos ao fim de semana	-	-	-
Confiança no serviço	-	-	17
Facilidade no pagamento do bilhete	-	-	17
Tempo suficiente para embarcar desembarcar	17	-	-
Tempos de viagem curtos	16	-	-
Tempos de viagem previsíveis	17	-	-
Rota direta ao destino	8	-	9

¹⁴ No Apêndice 4, podem ser consultadas fotografias das paragens, onde são captadas pessoas que estavam à espera do autocarro, e pode identificar-se um número considerável de pessoas idosas que usam o serviço dos SMTUC. Comprovando, portanto, os dados fornecidos pelo entrevistado.

Tabela 5.1 – Resultados da observação sobre o serviço de autocarros da SMTUC (continuação)			
Serviço	S	N	NA
Ausência de transferes	8		9
Ausência da necessidade de aviso prévio sobre a intenção de viajar	-	2	15
Coordenação entre autocarros	6	1	10
Autocarros param junto da paragem	12	4	1
Cães de assistência viagem gratuitamente e sem açaime	-	-	17

Para avaliar a boa conectividade, a frequência do serviço e os horários de abertura aos fins de semana, o critério utilizado foram os horários das linhas que os autocarros fazem durante o período escolar, para algumas linhas, ou durante todo o ano exceto agosto, para outras. De fora ficaram os horários de agosto e das férias escolares que são horários, geralmente, mais reduzidos tanto pelo volume de utentes, como pelas férias do pessoal.

Assim, para avaliar a boa conectividade, olhou-se para a quantidade de paragens que a linha efetuava e a sua distribuição espacial. O horário, mostra as horas e os minutos em que o autocarro inicia o serviço na paragem de partida. Logo, para a frequência de serviço, teve-se em consideração quantas vezes o serviço era feito por hora. Aqueles que tinham uma frequência de pelo menos 2 a 3 vezes (em média) por hora, ou mais, foram destacados com S.

Para analisar os horários de abertura ao fim de semana, comparou-se com os horários do primeiro serviço de cada linha. De maneira geral o serviço aos fins de semana é menos frequente. A Tabela 5.2, na próxima página, mostra os horários a que começa o primeiro serviço das linhas incluídas na observação.

Avaliar o parâmetro dos horários ao fim de semana não foi fácil, uma vez que, comparar os horários entre as diferentes linhas é complicado devido à sua irregularidade. Decidiu-se que, este parâmetro, não seria avaliado da mesma forma que os outros na tabela, sendo apenas alvo de discussão. Por isso é que o seu espaço aparece em branco na Tabela 5.1.

Há linhas que não funcionam só domingos e feriados (11, 24, 28 e Linha Azul), outras não funcionam de todo ao fim de semana e feriados (33 e 42T), outras há, que, ou não funcionam de manhã (29), ou não funcionam de tarde (11), em pelo menos um dos dias de fim de semana e/ou feriados.

Ainda há outra questão, que é o facto de os horários entre os dias de fim de semana não começarem às mesmas horas (sábados começam mais cedo que domingos e feriados). Portanto a diferença do primeiro horário é geralmente maior entre a semana e domingos/feriados do que entre a semana e os sábados (5, 7, 7T, 10, 24T, 29, 10).

Tabela 5.2 – Horários dos primeiros serviços dos autocarros durante o ano			
	Período Escolar/Todo o ano exceto agosto		
	Sábados	Domingos e feriados	Dias úteis
Linha 5	6h15m (5F)	8h05m (5F)	6h20m
Linha 7	6h45m	7h36m	6h30m
Linha 7T	6h45m	8h00m	6h40m
Linha 10	6h40m	7h25	5h55m
Linha 11	8h04m	-	7h45m

Tabela 5.2 – Horários dos primeiros serviços dos autocarros durante o ano (continuação)			
	Período Escolar/Todo o ano exceto agosto		
	Sábados	Domingos e feriados	Dias úteis
Linha 24	7h00m	-	6h40m
Linha 24 T	6h45m	8h05m	6h25m
Linha 28	7h00m	-	6h25m
Linha 29	7h15	13h35	7h00m
Linha 33	-	-	7h05m
Linha 42T	-	-	7h15m
Linha 103	8h35m	9h00m	7h25m
Linha Azul	9h10m	-	8h40m
Linha Botânico	8h00m	8h00m	8h00m

Relativamente à confiança no serviço, por ser um parâmetro mais subjetivo, enquanto observador na primeira pessoa, não consigo dizer se o serviço me inspira ou não confiança, uma vez que não faço um uso regular do mesmo. Porém, com base em algumas das reclamações e nas entrevistas, analisadas mais adiante, poderia afirmar que a imagem que os utentes passam é a que de que o serviço apresenta algumas limitações nesta área.

O mesmo acontece com a dificuldade no pagamento de bilhete. A maior parte dos utentes regulares do transporte possui cartão ou passe, por isso apenas validam o título de transporte à entrada do autocarro. A experiência em primeira pessoa, foi de descomplicação. E das poucas vezes que vi pessoas a pagar o bilhete, também não me pareceu terem tido complicações. Porém nunca foi observada uma pessoa que se enquadre no perfil da amostra, a fazer essa ação.

Para o tempo de embarque, considerou-se que é dado tempo suficiente, em todos os autocarros para o embarque de pessoas. Claro que os autocarros têm um tempo contado, e existe alguma correria na hora de embarcar, para que seja o mais rápido possível. Porém, nunca observei isso enquanto um problema, e os motoristas esperavam o tempo necessário para o embarque das pessoas que estavam na fila para entrar.

Relativamente à duração e previsão das viagens, elas foram curtas e dentro do tempo esperado. Das 8 vezes que viajei com intenção de chegar a algum sítio em específico, nunca foi preciso fazer transferes e a rota levou-me direto ao destino/paragem pretendida. Com NA, colocaram-se as situações em que o autocarro foi utilizado apenas para efeitos de observação participante, sem o objetivo de chegar a algum destino em específico.

Em 15 das viagens não se aplica a necessidade de ligar para saber se existia algum autocarro a circular com acesso para cadeira de rodas. Das 2 viagens que foram feitas com o E1 (entrevistado com distrofia muscular do tipo cinturas), não foi preciso ligar a informar previamente da intenção de viajar. Contudo, numa delas, devido ao tempo de espera, foi preciso fazer uma chamada, para saber se existia algum autocarro a circular com acesso a cadeira de rodas, que fosse para o Vale das Flores, a partir da Praça da República. Esta não está contemplada na tabela, porque o aviso não foi feito previamente, mas sim na hora, para saber da disponibilidade de autocarro, porque senão, teria de se encontrar outra forma de poder voltar para a sede da APCC.

O critério de avaliação do parâmetro coordenação entre autocarros, tem a ver com a análise da coordenação entre os autocarros de uma paragem de forma a evitar longos tempos espera entre eles. O

que é importante quando há necessidade de fazer *transfers* e trocar de linha, nomeadamente, no caso de a primeira linha não chegar ao destino pretendido. Por 6 vezes consegui dizer que sim.

A única vez que posso dizer com clareza que não existiu coordenação, foi da vez que precisei de voltar com o E1, e tivemos que esperar mais de uma hora por um autocarro com rampa para voltar, neste caso a inexistência de coordenação, deve-se ao facto de não existirem autocarros acessíveis que nos pudessem levar de volta.

Por 12 vezes observou-se, pelo menos uma vez, os autocarros a chegar perto do passeio e parar junto da paragem. Por 4 vezes observou-se, pelo menos uma vez, que tal não aconteceu. E uma vez, não foi possível observar.

Quanto ao parâmetro relativo aos cães de assistência, não foi possível observar, pois nenhuma vez se viajou com, pelo menos, um cão de assistência no autocarro.

Dos dezasseis autocarros em que circulei, nenhum dos condutores mostrou algum sinal de má atitude, por isso considerou-se que de todas as vezes houve uma boa atitude por parte dos condutores (Tabela 5.3). Todos disseram bom dia, e se mostraram disponíveis. Dez condutores prestaram, de bom grado, esclarecimentos quando pedidos. Das outras seis vezes não foi possível avaliar o parâmetro, pois não houve pedidos de prestação de esclarecimentos.

Tabela 5.3 – Resultados da observação sobre a atitude do condutor			
Atitude do condutor	S	N	NA
Boa atitude (falta de educação, rispidez, falar alto, impaciência)	17	-	-
Prestação de esclarecimentos quando pedidos	11	-	6
Acionamento da sinalização de lotação completa	-	-	17
Paragem ao sinal das pessoas da paragem	17	-	-
O condutor não se esquece de parar quando lhe é pedido/acionado o sinal de STOP, para desembarque de passageiro(s)	17	-	-
Prestação de assistência/auxílio	2	-	15
Início de marcha após todos estarem sentados ou seguramente acomodados	14	3	-
Condutor fala mais que um idioma	-	-	17

Nunca foi preciso acionar a sinalização de lotação completa, porque nenhum dos autocarros lotou, pelo que o parâmetro não foi aplicável. Todas as vezes que foi feito algum tipo de sinal por parte das pessoas da paragem para o autocarro parar, o condutor parou sempre. Bem como, sempre que foi acionado o botão de STOP, o condutor parou para o desembarque de passageiros.

Apenas quando circulei com o E1, houve prestação de auxílio por parte dos condutores. Numa das viagens com o E1, porém, existia uma senhora com carrinho de bebé, que teve de ser auxiliada por um utente quando quis sair com o carrinho de bebé, porque o condutor não ofereceu auxílio em primeiro lugar.

Das outras vezes, curiosamente não foi preciso recorrer à prestação de auxílio. Mesmo com pessoas idosas a embarcar ou desembarcar no autocarro, elas, ou não mostravam necessidade de auxílio, ou não o pediam. Houve uma vez que assisti à entrada de uma pessoa do sexo feminino com muletas, mas estava acompanhada por um familiar (mãe). No entanto, não precisou de auxílio.

Por 3 vezes observou-se o início da marcha sem que todas as pessoas estivessem sentadas após o embarque. Embora esta não seja uma amostra representativa, a experiência de andar em transportes públicos no geral, os feedbacks de utentes, bem como as queixas (Q107), fazem crer que esta situação possa acontecer mais vezes.

Relativamente à questão dos idiomas, durante as viagens eu pouco interagi com os condutores, além do momento de entrada e das vezes que precisei de questionar sobre algo em específico. Em nenhum momento estive na presença de utentes que falassem outra língua que não português nos autocarros. Toda a interação foi feita em português, portanto, não foi possível avaliar este parâmetro.

Para o parâmetro do espaço nos autocarros, foi tido em conta o espaço do corredor e entre os bancos (Tabela 5.4). Seis autocarros, foram nomeados como pouco espaçosos principalmente por terem os corredores estreitos. Destaque para o autocarro 42T que é um minibus (uma carrinha Mercedes), com 18 lugares e lotação em pé de 3 pessoas e para o autocarro do Botânico, também um minibus, por si estreito, e, portanto, é compreensível a falta de espaço. O autocarro que faz a Linha Azul, embora seja pequeno, é relativamente espaçoso, tem apenas 11 lugares, e o espaço de cadeira de rodas é localizado à entrada o que dá a sensação de mais espaço, acabando por ser menos “claustrofóbico” que os anteriores.

Tabela 5.4 - Resultados da observação sobre as instalações dos autocarros			
Instalações do Autocarro	S	N	NA
Autocarros espaçosos	11	6	-
Facilidade em encontrar lugar	17	-	-
Os lugares não são muito próximos entre si	10	7	-
Espaço para carrinho de bebé	15	2	-
Uniformidade de designs entre autocarros	-	17	-
O som do leitor de cartão é audível	17	-	-
Pelo menos uma das portas permite a passagem de cadeira de rodas	12	5	-
Largura da porta adequada	12	-	5
Cor brilhante indicadora da borda do piso do autocarro	16	1	-

Em todos os autocarros considerei que é fácil encontrar lugar. E na maioria dos autocarros os lugares não são muito próximos entre si, o que significa que existe, espaço suficiente para entrar e sair, e para que as pessoas não se sintam apertadas quando vão sentadas.

Em 15 autocarros existe espaço para carrinho de bebé. Sobre os carrinhos de bebé existe um aviso afixado nas paragens (ver Figura 5.6), nele pode ler-se que deve ser pedida autorização ao motorista, que as crianças devem ser retiradas do carrinho e este deve ser fechado durante o tempo de viagem, para segurança dos passageiros.



Figura 5.6 - Aviso sobre o acesso de carrinhos de bebé aos autocarros.

Porém, a única vez que presenciei um carrinho de bebé ele não ia fechado, a mãe circulava sozinha com a criança no colo e tinha os seus pertences no carrinho. Foi no momento em que entrei com o E1 no autocarro e o carro estava a ocupar o lugar de cadeira de rodas (como seria de esperar). A senhora retirou o carro para que o E1 pudesse ocupar o lugar a que tem direito no autocarro, e puxou o carro para perto do lugar onde estava sentada com a criança. O espaço no corredor ficou congestionado, as pessoas tinham dificuldade em mover-se dentro do autocarro e o motorista não tomou nenhuma ação.

Tendo em conta o aviso, a avaliação do parâmetro de espaço para os carrinhos pode ser questionável, uma vez que, quer haja espaço, quer não, os carrinhos devem circular sempre fechados. Contudo, embora seja compreensível que a lei exista para assegurar a segurança dos passageiros, mesmo que a pessoa circule com o carrinho fechado, ela não tem como armazená-lo durante a viagem, já que os autocarros não têm prateleiras para o efeito e o espaço disponível é o possível mediante a lotação do autocarro.

Quanto à uniformidade de designs entre autocarros ela não existe. A frota é composta por uma variedade muito heterogénea de autocarros, de marcas e construtoras diferentes. A SMTUC adquire autocarros em bloco, pelo que todos os que chegam de cada vez são iguais entre si, mas diferentes dos que já existiam. Por exemplo, o caso dos autocarros elétricos que chegaram este ano: todos são iguais entre si, à exceção do minibus que faz a Linha Azul, que pela característica da linha que faz, por entre as ruas estreitas do

centro histórico, é mais pequeno e com um desenho diferente. Ainda assim, notasse que é da mesma linha dos outros maiores.

A questão do design coloca-se porque uns têm degraus, outros não, ou porque uns têm o piso mais rebaixado que outros ou porque os botões de STOP não se encontram todos no mesmo lugar. Eles encontram-se onde é esperado, mas nem todos os autocarros têm o mesmo número de botões, por exemplo, alguns têm praticamente todas as barras de apoio e outros não. Os sons que emitem também são diferentes. Assim como o número de assentos, também varia. Nem todos possuem rampas de acesso ou espaço para cadeira de rodas. Em relação ao espaço, alguns são mais espaçosos que outros. A questão da uniformidade é especialmente relevante para a questão dos botões de STOP, esta questão irá ser retomada.

No que diz respeito ao som do leitor do cartão/título de transporte, considerou-se que todos eram audíveis. Contudo, esta é uma questão subjetiva e de contexto, ou seja, pessoas diferentes podem ouvir mais ou menos o som do cartão. Um ambiente com mais ruído, ou um autocarro mais cheio, pode atrapalhar, no entanto, é preciso ter em conta que essas são questões que não se controlam.

Quanto às portas, 12 autocarros tinham uma porta que permite o acesso a cadeira de rodas e considerou-se que todos tinham a largura adequada, uma vez que essas são normas que não são controladas pela empresa de transporte, mas sim pela produtora dos autocarros que tem que seguir com as normas de desenho universal e de acesso a cadeira de rodas. No caso dos cinco autocarros que não possuem porta para acesso a cadeira de rodas, eles não foram considerados na avaliação da largura de portas adequada para a passagem das mesmas.

Relativamente à cor contrastante avisadora da borda do autocarro, essa corresponde normalmente a uma faixa amarela, que fica por debaixo da porta, e que é visível quando a porta abre. Dezasseis autocarros possuíam à entrada (porta dianteira) essa cor contrastante, porém alguns apresentavam a faixa já gasta e com a cor a desaparecer. Alguns apresentavam também atrás, outros possuíam a tampa da rampa com uma cor amarela distinta, que pode servir de guia para avisar da borda do autocarro, apenas o trolleicarro mais antigo em que circulei, não apresentava qualquer faixa de cor contrastante.

Em todos os autocarros observados, apenas num não foi possível ver algum tipo de pictograma que identificasse os lugares prioritários de alguma forma (ver Tabela 5.5 na próxima página). Os restantes 16 tinham todos pictogramas, maiores ou mais pequenos que avisavam os utentes que aqueles lugares eram prioritários e 2 tinham banco de cor diferente (vermelho).

Os lugares considerados prioritários, contudo, eram, em todos os autocarros, os 4 primeiros lugares a contar pela entrada, ou após os rodados dianteiros. Mesmo naqueles que não tinham informação através de pictograma, dava para perceber onde seria de esperar que fossem os lugares prioritários. Em relação a este parâmetro, e voltando à questão da uniformidade dos designs entre autocarros, nos autocarros maiores, os lugares prioritários são sempre na mesma zona, e são fáceis de identificar.

Tabela 5.5 – Resultados da observação sobre os lugares prioritários em autocarros			
Lugares prioritários	S	N	NA
Os bancos prioritários estão devidamente identificados	16	1	-
Os primeiros 4 lugares a partir da entrada do veículo são designados como prioritários	17	-	-
Espaço adequado a animal de assistência por baixo ou junto dos lugares prioritários	17	-	-

Tabela 5.5 – Resultados da observação sobre os lugares prioritários em autocarros (continuação)			
Lugares prioritários	S	N	NA
Espaço adequado a animal de assistência por baixo ou junto dos lugares prioritários	17	-	-
Apoio para braços retrátil nos assentos entre o lugar sentado e o corredor	5	6	6
Existência de corrimãos ou pegas de apoio junto a estes lugares para facilitar o acesso aos mesmos	17	-	-
Cedência do lugar prioritário quando ocupado por quem não se enquadre no grupo de pessoas com direito ao mesmo	-	-	17

Embora não tenha nunca circulado nenhuma vez na presença de um cão-guia, os lugares prioritários eram abertos, por baixo, possibilitando que um cão de assistência pudesse colocar-se debaixo dos lugares, como regulamentado pelo decreto-lei n.º 58/2004.

Relativamente ao apoio de braço, 5 autocarros possuíam apoio de braços rebatíveis nos assentos prioritários, outros 6 não possuíam, de todo, e ainda, em outros 6 não foi possível observar.

Todos os autocarros possuíam corrimãos ou pegas de apoio junto dos lugares prioritários. E relativamente à cedência do lugar a quem precisasse, por parte de pessoas que não se enquadravam no perfil de utente prioritário, essa foi uma ação que nunca precisou de ser presenciada.

Quanto aos pictogramas (Tabela 5.6), 3 autocarros não tinham nenhum tipo de imagem alusiva a passageiros de carácter prioritário (grávidas, idosos, pessoas com mobilidade reduzida, pessoas em cadeiras de rodas, pessoas cegas, etc). Em 9 autocarros os pictogramas eram vistos do exterior, quer por estarem colados do lado de fora, junto das portas de serviço, quer porque em alguns estavam colados no vidro.

Tabela 5.6– Resultados da observação sobre os pictogramas nos autocarros			
Pictogramas	S	N	NA
Existência de pictograma de utilizadores de cadeira de rodas e de pessoas de mobilidade reduzida no interior do veículo, junto dos lugares prioritários ou espaços reservados para cadeira de rodas	14	3	-
Os pictogramas são vistos do exterior	9	8	-
Os pictogramas existem junto da(s) porta(s) de serviço	9	8	-
Os pictogramas existem na frente do veículo	4	5	8
Os pictogramas existem na traseira do veículo	1	16	-

Em 4 veículos pôde-se observar que tinham o pictograma na parte frontal do veículo, 5 não possuíam, e em 8 não foi possível confirmar. Apenas o autocarro do Botânico possui o pictograma na retaguarda, já que a porta de serviço para entrada de cadeira de rodas é na traseira do veículo.

Dos 12 autocarros com espaço para cadeira de rodas (detalhe que o autocarro 10 tinha lugar para 2 cadeiras), compreendeu-se que todos seguiam as dimensões estipuladas pelo decreto-lei n.º 58/2004 (Tabela 5.7).

Tabela 5.7 – Resultados da observação sobre o espaço para cadeira de rodas nos autocarros			
Espaço para cadeira de rodas	S	N	NA
Espaço designado para cadeira de rodas segue as normas do decreto lei 58/2004	12	5	-
Existência de bancos rebatíveis no espaço destinado a cadeira de rodas	8	4	5
Os bancos rebatíveis quando dobrados e não utilizados não invadem o espaço destinado às cadeiras de rodas	8	-	9
O veículo dispõe de bancos desmontáveis, facilmente retiráveis pelo condutor, no espaço destinado a cadeira de rodas	-	-	17
Existência da inscrição "ceda este espaço a um utilizador de cadeira de rodas", quando o espaço para os pés de um banco, ou parte ou a totalidade de um banco rebatível em utilização, invadir o espaço destinado a cadeira de rodas.	-	8	9
Existência de sistema de retenção de cadeira de rodas	10	7	-
Existência de cinto de segurança para cadeira de rodas	4	13	-

Quanto aos bancos rebatíveis (ver Figura 5.7), em nenhum dos autocarros que os possuem eles invadem o espaço da cadeira quando rebatidos. A questão dos bancos desmontáveis não se aplica a nenhum dos autocarros, visto que, naqueles que possuem bancos no espaço da cadeira de rodas, estes são rebatíveis. Não se verificou a existência da mensagem descrita como "Ceda este espaço a um utilizador de cadeira de rodas" em nenhum dos autocarros com acesso a cadeira de rodas. Logicamente não se aplicou aos restantes que não possuíam ou bancos rebatíveis ou acesso a cadeira de rodas.

Relativamente a este assunto, no autocarro 24T em que circulei com o E1 no regresso da Praça da República para o Vale das Flores, havia um jovem sentado nos bancos rebatíveis que não saiu quando a cadeira chegou. Ficando ali, praticamente em cima do E1, e sem que este pudesse manobrar a cadeira de forma a não ficar tanto no corredor. O motorista, quando prestou o auxílio, não solicitou ao utente que procurasse outro lugar livre.

Nesta viagem notou-se claramente o desconforto que as pessoas ainda sentem quando veem alguém de cadeira de rodas a usar o transporte regular. Desconforto, no sentido de não saberem bem o que fazer, porque não esperam que aconteça, e ficam ali, muitas vezes numa posição de inércia e estáticos, sem saber muito bem como agir.

Por fim, 10 autocarros possuem sistema de retenção de cadeira de rodas (Figura 5.7). Por sistema de retenção entende-se aquela prancha vertical que serve de encosto da cadeira, que em alguns casos é acompanhada por uma proteção lateral, do género de um braço, que protege a cadeira de se inclinar para o corredor. Apenas 4 autocarros possuem sistema de retenção através de sinto de segurança.



Figura 5.7 – Bancos rebatíveis, sistema de retenção, proteção lateral, botão de STOP entre 70 cm e 120 cm do piso para assistência e abertura da rampa pelo motorista.

Em relação aos botões de STOP (Tabela 5.8), apenas o 103 e o 7 apresentavam botões acima dos 150cm, e no caso do segundo nem todos estavam a essa altura, alguns estavam a 150 cm. O autocarro do botânico não possuía botões de STOP.

Tabela 5.8 – Resultados da observação sobre os Botões de STOP dos autocarros			
Sistemas de Comunicação/Botões de STOP	S	N	NA
Existência de botão de STOP (altura entre 80 e 150 cm)	15	1	1
Existência de botão de STOP junto dos lugares prioritários e espaço para cadeira de rodas (altura entre 70 e 120 cm)	13	4	-
O botão de STOP é de cor contrastante	16	-	1
O botão de STOP pode ser acionado com a palma da mão	15	2	-
Existência de um "meio de comunicação"/botão, junto à porta do lado exterior, a uma altura não superior a 130 cm	10	6	1
Botões de STOP encontram-se nos mesmos sítios (uniformidade de design)	-	16	1

De salientar que no caso da uniformidade de design, nem todos os autocarros tinham o mesmo tipo de botão, ou a mesma quantidade de botões exatamente nos mesmos locais. O que pode levar a situações, como aquela que uma pessoa conhecida me contou, em que a avó não conseguiu chegar a tempo ao botão de STOP, por estar mais distante, e perdeu a paragem.

Ainda sobre os dispositivos de comunicação, algo que reparei, mas que não estava contemplado na *checklist*, e que foi referido pelo E3, é a questão do som emitido quando se pressiona o botão. Nem todos os autocarros emitiam esse som, o que para as pessoas cegas é um problema, visto que elas não têm outra forma de saber se o botão foi ativado, ou não.

Relativamente ao piso (Tabela 5.9), 14 autocarros eram de piso rebaixado, porém, os autocarros de piso rebaixado mais antigos, eram mais elevados que os mais recentes, pelo que se revelam íngremes no embarque e desembarque, especialmente quando a saída é para a estrada (nos casos em que o motorista não encosta o autocarro ao passeio) ou para um passeio não muito elevado.

Tabela 5.9 – Resultados da observação sobre o piso dos autocarros			
Piso	S	N	NA
Piso rebaixado	14	3	-
Autocarros não são muito íngremes para desembarcar	8	9	-
Autocarros com função de inclinação lateral	-		17
Declive do piso não é superior a 8%	6	-	11
Declive do piso dispõe de uma superfície antiderrapante	3	3	11

Embora o entrevistado da SMTUC, tenha referido que têm autocarros que possuem inclinação lateral, este parâmetro não pode ser avaliado, porque nas viagens que foram realizadas no âmbito da pesquisa desta dissertação nunca se verificou que a inclinação tenha sido ativada.

Relativamente à inclinação do piso, em 11 autocarros não se pode aplicar o parâmetro. Nos 6 em que foi, considerou-se que o piso não tinha um declive superior a 8%, porque a inclinação era suave e praticamente impercetível.

Relativamente à superfície antiderrapante, nos 6 autocarros que possuem declive, apenas 3 possuem claramente uma superfície antiderrapante, nomeadamente, na tampa da rampa quando esta se encontra fechada. Pois, a entrada em autocarros com acesso a cadeira de rodas, é ligeiramente inclinada em alguns autocarros (Figura 5.8).



Figura 5.8 – Rampa fechada com superfície antiderrapante, ligeiro declive e cor contrastante avisadora da borda do autocarro.

Quanto aos degraus (Tabela 5.10), apenas o trolleicarro da linha 103, o autocarro da Linha do Botânico, a carrinha que faz a linha 42T (cujo degrau é automático, abrindo automaticamente a cada paragem e recolhendo-se quando a viatura se encontra em movimento), possuem degraus à entrada. Outros 5 autocarros nos quais circulei possuíam degraus no interior, após a segunda porta de serviço, para acesso à traseira do veículo.

Tabela 5.10 – Resultados da observação sobre os degraus nos autocarros			
Degraus	S	N	NA
Ausência de degraus (portas)	13	4	-
Ausência de degraus (interior)	12	5	-
Altura máxima de 20cm dos degraus no interior do autocarro (além do primeiro degrau a contar do solo)	4	1	13

Salienta-se que no caso da carrinha que fazia a linha 42T, a entrada era mais elevada que 25 centímetros a contar do solo, pelo que o degrau rebatível surge dentro das normas do decreto-lei n.º 58/2004, enquanto apoio para o embarque.

Dos autocarros, com degraus no interior do veículo, 4 possuíam as medidas corretas, pelo que me foi possível observar, apenas o 103, possuía os degraus com um espelho mais elevado que 20 centímetros.

Tabela 5.11 – Resultados da observação sobre as rampas nos autocarros			
Rampa	S	N	NA
Rampa de acesso	10	6	1
Rampa não íngreme	1	1	13
Sistema manual de acionamento, extensão e recolhimento da rampa	10	1	6
Rampa acionada sem grande esforço	2	-	10

Relativamente às rampas de acesso (Tabela 5.11), em 10 autocarros foi possível identificar a sua existência. No autocarro da Linha do Botânico, ao invés de uma rampa, o acesso era feito através de um elevador. O autocarro que faz a linha 10, no qual circulei, tinha informação de acesso para duas cadeiras de rodas, porém, à parte disso, não eram claros os indícios de acesso a cadeira de rodas através de rampa. Todas as rampas identificadas eram de acionamento manual. Apenas o elevador se apresentou como uma forma de acesso acionada automaticamente. Na Figura 5.9 é possível identificar a pega através da qual o motorista abre a rampa.

rampa íngreme, quer-se fazer referência à inclinação da rampa. No caso das rampas manuais, a inclinação vai depender de outros fatores como a altura e a distância do autocarro em relação ao passeio. Com isto pode-se observar que a rampa do 24T, na Praça estava demasiado inclinada para que o E1, pudesse subir sozinho, as rodas traseiras derrapavam e o senhor motorista teve que empurrar a cadeira para cima da rampa e para dentro do autocarro.



Figura 5.9 – Rampa manual.

O conforto (Tabela 5.12), é um pouco subjetivo e há coisas que não se podem evitar. Como o entrevistado da SMTUC declarou, as circunstâncias em que os autocarros circulam, e a idade avançada de uma boa parte da frota, faz com que o seu conforto seja questionável.

Tabela 5.12 – Resultados da observação sobre o conforto dos autocarros			
Conforto	S	N	NA
Veículo sem oscilações exageradas (suspensão/amortecedores)	4	13	-
Ar condicionado	11	5	1
Assentos largos	10	6	1
Ausência de barulho da viatura em funcionamento	5	12	-

Uma variável importante no conforto, e por sua vez com efeito na segurança, é a condução feita pelos motoristas – práticas como travagens bruscas e velocidade excessiva, tornam a viagem desconfortável.

O barulho do motor é normal em viaturas mais antigas especialmente se funcionam a combustão, porém em viaturas mais modernas, especialmente as elétricas, essa questão não se coloca. Já o ar condicionado é um fator de conforto importante, especialmente no verão. Observam-se, contudo, alguns autocarros, que durante esta estação, circulam com as portas abertas devido à falta de ar condicionado.

Relativamente aos assentos largos, o critério em primeiro lugar era verificar se existiam assentos para pessoas com estatura fora do comum, nomeadamente para pessoas obesas, em segundo lugar, era olhar para a largura “standard” dos assentos. Quanto a isso, durante a observação participante, refleti sobre o conforto sentido em relação à invasão do espaço pessoal em transportes públicos. Por considerar esta uma questão um pouco subjetiva, e porque, em transportes públicos, o espaço pessoal é muitas vezes invadido, especialmente quando vão lotados, concluí que, apesar do desconforto, esta é uma questão que eventualmente pode acontecer independentemente da largura dos assentos.

Relativamente à questão da limpeza (Tabela 5.13), os autocarros apresentavam-se na sua maioria limpos. Apenas uma vez aconteceu circular num autocarro em que vi lixo no chão. Ainda sobre esta questão (da limpeza), saliento a falta de caixote do lixo nos autocarros.

Tabela 5.13 – Resultados da observação sobre a limpeza dos autocarros			
Limpeza do autocarro	S	N	NA
Autocarro não muito sujo	16	1	-
Autocarro limpo	15	2	-
Caixote do lixo	-	17	-

Finalmente, no que toca à informação a bordo (Tabela 5.14), foram poucos os autocarros em que circulei que tinham algum tipo de informação a bordo sobre as paragens. Apenas um tinha informação sonora, o autocarro 29, da nova tipologia de autocarros elétricos recebidos este ano. Contudo, a informação é um problema apontado pelos entrevistados da amostra, e voltará a ser abordada nas secções seguintes.

Tabela 5.14 – Resultados sobre a informação a bordo nos autocarros			
Informação a bordo	S	N	NA
Informação sobre a paragem efetuada	3	14	-
Informação sobre a próxima paragem	3	14	-
Informação via ecrã/letreiro (visual)	3	14	-
Informação via áudio	1	16	-
Informação fornecida pelos condutores	-	17	-
Informação noutros idiomas	-	17	-

Embora, a maioria dos autocarros possua, de facto, ecrã (Figura 5.10), ou letreiro, raras foram as vezes em que assisti ao seu funcionamento. Existem, no entanto, outros sons de aviso, como quando se carrega no STOP ou quando as portas abrem, ou fecham, porém nem todos os autocarros os têm ativados.



Figura 5.10 - Ecrã informativo de próxima paragem em funcionamento (autocarro que faz a linha 29)

O parâmetro “informação fornecida pelos condutores”, está relacionado o facto de os condutores informarem sobre as paragens realizadas. Isto porque, especialmente as pessoas cegas, costumam sentar-se junto dos condutores, para que eles os vão informando das paragens efetuadas, até que chegue à paragem em que o utente pretende sair. Em nenhuma altura, tal foi observado.

Relativamente à informação noutros idiomas, como a interação foi sempre feita em português, e nunca vi nenhum turista estrangeiro (falante de outra língua que não português) a circular nos mesmos autocarros que eu, e a interagir com o motorista, não consegui avaliar este parâmetro.

Além dos autocarros, existe outro meio de transporte dentro do território analisado, que é o Elevador do Mercado (Apêndice 5). Este é composto por um elevador ascendente e por um funicular que liga a rua Olímpio Nicolau Rui Fernandes, junto ao Mercado Municipal D. Pedro V, ao cimo da rua Padre António Vieira. Por ser um transporte diferente, dos autocarros, ele não foi considerado na *checklist* de observação.

Passando a descrever uma viagem típica deste meio de transporte, o primeiro passo é carregar no botão para chamar o elevador e validar o título de transporte. Uma viagem no elevador, vale tanto quanto uma viagem de autocarro. A viagem demora cerca de 3 minutos. É uma ótima alternativa para fazer a ligação entre a baixa e a alta da cidade, sem ter que passar pelos inconvenientes de esperar pelo autocarro e ficar preso no trânsito da Avenida Sá da Bandeira.

O elevador é totalmente acessível a cadeira de rodas, funciona todos os dias úteis entre as 07:30 e as 21:00 horas. Depois de chamar o elevador e validar o título de transporte, aguarda-se a chegada do mesmo e existe um responsável que faz o acompanhamento da viagem dentro do elevador. A primeira etapa (no sentido ascendente) é subir o elevador vertical até ao máximo da sua altura. Ao sair, atravessa-se uma ponte e entra-se no funicular que descreve o resto do trajeto.

Tanto o funicular como o elevador possuem ar condicionado. Na questão do espaço, dada a dimensão do elevador e do funicular, penso que talvez seja complicado que duas cadeiras de rodas circulem simultaneamente nos mesmos, uma vez que o espaço sobranete pode revelar-se reduzido.

5.4.2. Paragens de Autocarro

Tendo em conta o território em análise, foi feita uma cobertura das paragens de autocarro da SMTUC existentes nessa área. A Figura 5.11 mostra a localização das paragens analisadas. No Apêndice 4 existe uma fotografia correspondente a cada uma das letras representadas na figura.

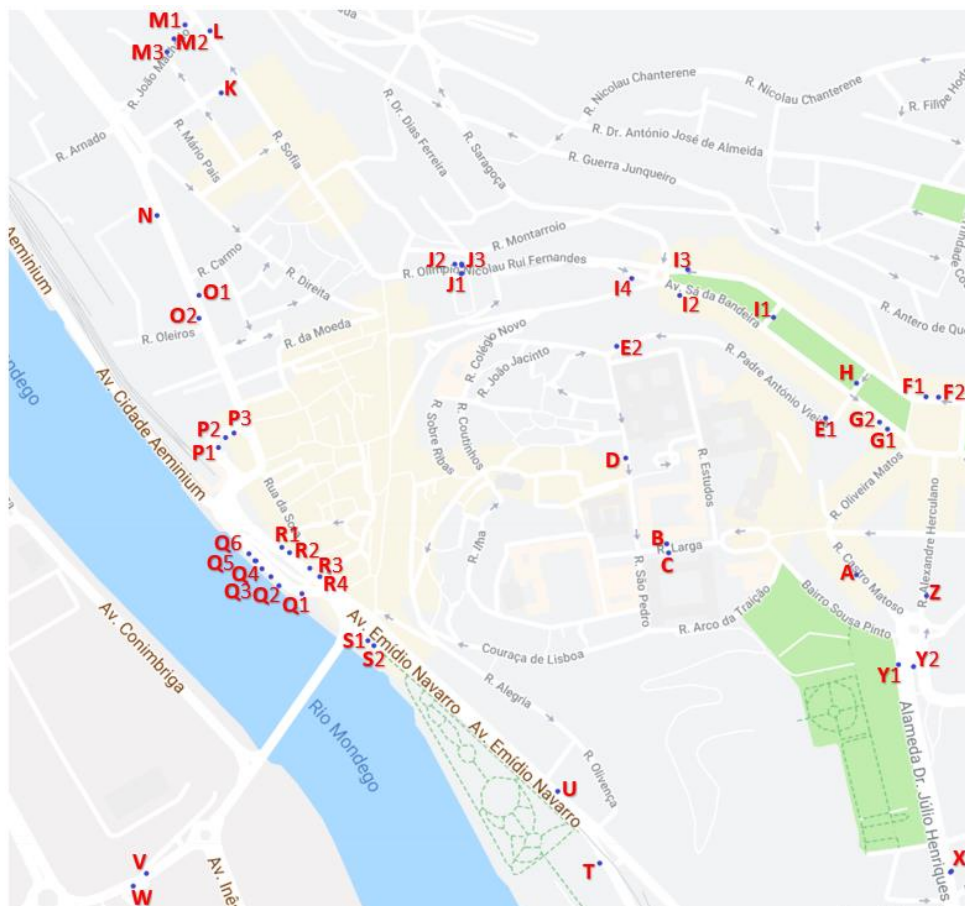


Figura 5.11 - Mapa das paragens analisadas

A Tabela 5.15, apresenta os dados obtidos com a observação das paragens no que diz respeito ao tópico “condições das paragens”. De maneira geral, o acesso às paragens é feito sem barreiras à mobilidade. Porém, considerada a ausência de piso tátil e o facto de pessoas com cadeiras de rodas só poderem entrar por um dos lados da paragem (questão abordada na secção 5.4), pode gerar-se controvérsia.

Tabela 5.15 - Resultados sobre as instalações das paragens			
Instalações das Paragens	S	N	NA
Acesso à paragem sem barreiras à mobilidade	49	0	-
Pavimento tátil até à paragem	-	49	-
Pavimento tátil até à porta do autocarro	-	49	-
Lancis elevados o suficiente para o acesso ao autocarro	16	33	-
Rampa no acesso à paragem	-	49	-
Rampa com inclinação não superior a 8%	-	-	49
Iluminação na paragem	23	16	10

Tabela 5.15 - Resultados sobre as instalações das paragens (continuação)

Instalações das Paragens	S	N	NA
Paragem muito bem iluminada (brilho)	23	1	25
Abrigo com telhado	39	-	10
Abrigo com painel/painéis de fim	32	7	10
Abrigo com assento/banco	39	-	10
Abrigo possui condições	40	-	9
Paragem limpa	49	-	-

Destaca-se a existência de postes de eletricidade e caixotes do lixo próximos das entradas. Embora eles não impeçam a entrada de pessoas na paragem, são problemáticos por outras questões, como por exemplo, na saída dos autocarros (questão abordada na secção 5.4). Além de que, para pessoas cegas, a inexistência de piso tátil que advirta os utentes cegos para estes obstáculos, pode causar que as pessoas choquem contra eles.

Tal como declarado pelo entrevistado da SMTUC, não existe qualquer tipo de piso tátil que indique, às pessoas com incapacidade visual, quer a paragem, quer a entrada do autocarro. O facto é que, tirando as passeadeiras, em praticamente nenhuma área da cidade de Coimbra existem guias táteis no pavimento. Tendo isso em conta, na entrevista com o E3 (pessoa cega), foi colocada uma pergunta para que o entrevistado pudesse comentar sobre a experiência de encontrar paragens sem a existência do piso tátil que lhe indique por onde tem que ir.

Ele comenta que esse tipo de sinalética é claramente bem-vinda, mas só se for generalizada e se existir um padrão na sua utilização. A questão da colocação de piso tátil é, no entanto, mais uma responsabilidade da autarquia do que propriamente dos SMTUC por si. O entrevistado sugere que seria interessante colocar uma guia tátil no piso, por exemplo na zona da Portagem e na Rua Ferreira Borges, até à Praça 8 de Maio, até porque é uma zona da cidade com um grande volume diário de pedestres.

As rampas de acesso às paragens são inexistentes. No entanto, a menos que a pessoa entre a partir da estrada (algo que não é esperado nem suposto), não existe necessidade de rampa, uma vez que a paragem está instalada no e ao nível do passeio, onde se espera que as pessoas circulem no momento que antecede a entrada para a paragem.

Quanto aos lancis, apenas 16 foram considerados minimamente elevados para o acesso ao autocarro, isto se o autocarro possuir piso rebaixado a uma altura de no máximo 25 centímetros, o que nem sempre acontece. Esta situação também foi referida pelo entrevistado da SMTUC, que declarou que muito poucas paragens têm lancis elevados para o acesso ao autocarro.

Relativamente à iluminação, algumas paragens não possuíam de todo luz/candeeiro, outras possuíam o candeeiro, mas a luz não funcionava. Quando as paragens não tinham abrigo, este parâmetro não se aplicava. Ao olhar para as diferentes paragens (Apêndice 4), percebe-se que existem diferentes tipos de mobiliário urbano.

As paragens A, F1, H, I1, I2, I3, I4, K, L, M1, M2, M3, N, O, P1 e P3, Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6,, S1, S2, T, X, Y1 e Y2, possuem iluminação própria, porém, nem todas a tinham em funcionamento quando a observação foi feita. As paragens C, G1, G2, J1, J2, e J3, R2, R3, R4, V e W, não possuem candeeiro. Nestes casos, a iluminação que recebem deve-se aos candeeiros de rua e às lâmpadas que iluminam os cartazes publicitários, condições não muito favoráveis para uma pessoa com baixa visão, por exemplo, conseguir ter acesso à informação do quadro informativo durante a noite.

A maioria das paragens são abrigadas, e quando o são possuem sempre banco. Praticamente todas as paragens abrigadas possuem painel de fim. De um lado existe o painel publicitário, e do outro um vidro que serve de corta vento e chuva. O painel de vidro é um pouco mais recolhido que o publicitário, deixando um espaço livre de 120 cm (Figura 5.12) entre a paragem e o limite do passeio, que permite a entrada de peões em cadeira de rodas, em comparação com os 90 cm livres no lado do painel publicitário (Figura 5.13).

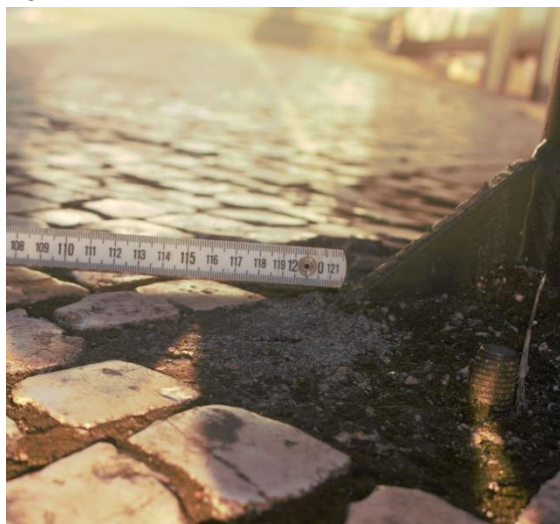


Figura 5.12 - Medidas do espaço livre (120cm) para entrar dentro da paragem (ex.: paragem I2)



Figura 5.13 - Medidas espaço livre (90 cm) para entrar dentro da paragem (ex.: paragem I2)

Retomando a questão já referida, quando se falava das barreiras no acesso à paragem, a pessoa de cadeira de rodas que queira entrar na paragem, e que venha do lado do passeio onde existe o painel publicitário tem que dar a volta à paragem para entrar no lado contrário. Esta situação é um pouco inconveniente, já que devia ser permitida a entrada dos dois lados, como o é para os restantes pedestres (ver secção 5.4).

Quando os abrigos (paragens) se situam em passeios mais estreitos (H, K, L, X, Y1 e Y2), não têm painéis dos dois lados para que não sejam obstáculo, permitindo que exista um corredor de circulação aberto.

Em termos das condições gerais dos abrigos, relativamente à sua degradação, todos os abrigos estão em bom estado. E as paragens foram encontradas limpas no geral.

Na Tabela 5.16, dá-se conta dos resultados relativos à informação, constante nas paragens. Os parâmetros avaliados referem-se à informação dos ecrãs e dos quadros informativos.

Os quadros das paragens são compostos pelo mapa, pelos horários, pela folha das tarifas e preços dos títulos de viagem e por alguns avisos relativos à frota, horários, alterações, supressões, etc. Porém, nem todas as paragens têm exatamente a mesma informação. Como o entrevistado da SMTUC disse, a entidade está limitada ao espaço do quadro. Nos abrigos onde um grande número de linhas efetua paragem, chega a não existir mapa, para que todos os horários possam constar.

Tabela 5.16 – Resultados sobre a informação das paragens			
Informação	S	N	NA
Mapa das linhas	34	15	-
Mapa do local/cidade linhas	35	14	-
Horários	46	3	-
Informação sobre preços dos títulos de transporte	31	18	-
Informação sobre os locais de venda dos títulos de transporte	-	49	-
Informação para escolher o autocarro correto de entre múltiplos autocarros (ex: ponto de paragem de muitas linhas diferentes)	37	-	12
Informação apresentada em formato acessível:	-	-	49
1- Existência de contraste	29	16	4
2- Letras grandes	3	42	4
3- Imagem das linhas em tamanho grande	34	-	15
4- Informação situada a uma altura possível de ser lida por pessoas de cadeira de rodas	12	21	16
Informação em tempo real	22	27	-
Contagem decrescente	22	27	-
Informação visual (via ecrã)	22	27	-
Informação áudio	-	49	-
Autocarro com identificação da linha e do destino no exterior	49		-
Informação sobre alterações na linha via ecrã, <i>speaker</i> ou outra (atrasos, supressões de linha)	-	49	-
Informação noutros idiomas	1	48	-

No Apêndice 4 pode, também, ser consultado o mapa da rede de transportes da SMTUC, que consta nas paragens. Como já foi explicado no capítulo da metodologia, as bandeirinhas sinalizam onde se iniciam os serviços de cada linha e as setas coloridas indicam o percurso que o autocarro faz e a direção em que circula.

Em paragens onde param autocarros de linhas diferentes e que possuem os horários de todas as linhas que nela fazem paragem, assinalou-se afirmativamente que existia informação para escolher o autocarro correto de entre múltiplos autocarros.

O parâmetro “informação apresentada em formato acessível” foi avaliado segundo outros 3 sub-parâmetros: o tamanho das imagens e das letras da informação disponibilizada (especial destaque para os horários), o contraste e a altura a que a informação se encontra. Devido às múltiplas especificidades desta questão, o parâmetro individualmente (como se pode ver na Tabela 5.16) foi avaliado com NA, porque a informação não pode ser considerada acessível em todos os 3 sub-parâmetros que o compõe.

O tamanho da imagem, quando ela existe, é sempre grande, já que a única imagem que consta nas paragens é normalmente o mapa da rede de transportes, no entanto, o mesmo não acontece com o tamanho das letras da legenda do mapa. Nos horários afixados em folhas A5, a fonte das letras é muito pequena para ser lida por pessoas com problemas de visão. E mesmo nos horários A4, a ausência de negrito em todas as letras, torna-os difíceis de ler, para além de serem difíceis de decifrar. É sabido que

a entidade está presa a um *layout* e a um *software*, porém, se têm outro (*software*) e que seja melhor, deviam fazer os esforços necessários para o colocar em prática.

Sobre a questão do contraste, pelas paragens vêm-se horários com fundo amarelo, fundo azul e fundo branco, sobreposto por letras pretas, as paragens que foram avaliadas com S, são aquelas que têm pelo menos um horário com fundo azul ou amarelo. Contudo, o contraste com o tempo vai-se esbatendo. Os mapas, por exemplo, têm cores muito esbatidas. O mesmo acontece com os horários, quanto maior exposição à luz solar, mais esbatido se torna o fundo azul, ou amarelo, perdendo o efeito contrastante.

Relativamente à altura a que a informação se encontra, a maior parte dos quadros fica a uma altura que as pessoas de cadeira de rodas e pessoas de estatura reduzida não conseguem aceder. Embora os horários estejam na parte inferior do quadro, se forem tidas em conta a altura de 86 cm do quadro em si, quanto mais alta estiver a informação no quadro, menos as pessoas conseguem ler.

A altura a que o quadro se encontra na paragem é medida a partir do fim do limite inferior do vidro, e não a partir do chão, e situa-se do lado direito (olhando de frente a paragem) ou no centro do abrigo. Acontece em ruas que estão a subir, a paragem é nivelada para ficar num plano horizontal em relação à rua, o que faz com que, o lado direito da paragem fique mais elevado e consequentemente com que o quadro fique a uma altura maior, em relação ao solo (A, G1, G2, I2 e I4).

Na Avenida Sá da Bandeira, na Rua Olímpio Nicolau Rui Fernandes e na Rua Castro Matoso a diferença da altura entre cada uma das extremidades em relação ao solo é de cerca de 5 centímetros. A Tabela 5.17, mostra as medidas efetuadas em algumas das paragens para comprovar a altura dos quadros. A partir dela depreende-se que não existe propriamente uma altura padrão fixa. Porém calculou-se que a altura média que os quadros se encontram do solo é de 112,29 cm¹⁵.

Tabela 5.17 – Atura a que se encontram os quadros informativos em relação ao solo.	
Paragem	Medidas
Paragem A	113,5cm – 118,5cm
Paragem F1	109 cm
Paragem I2	118 cm – 125 cm
Paragem I3	97 cm – 104 cm
Paragem I4	121,5 cm – 127,5 cm
Paragem J1	106,5 – 110,5 e 110 cm – 115 cm
Paragem J2	109,5 cm – 114,5 cm
Paragem J3	114 cm – 119 cm
Paragem U	102 cm
Paragem V	114,5 cm
Paragem W	110 cm

Contudo, não é só a altura que impede o acesso ao quadro, na paragem F1 e Q1 o banco está mesmo por baixo do quadro (esta barreira é também referida pelo E1), e nas paragens C, G1, G2, J1, J2, J3, R2, R3, R4, V e W, o quadro está situado mesmo por trás do poste que sustenta o abrigo. Neste último caso, a Figura 5.14 comprova que o espaço entre o quadro e o poste é de apenas 56 centímetros.

¹⁵ Para este cálculo somaram-se, mas medidas de todas as paragens da tabela duas vezes. Na primeira vez, incluíram-se as medidas mínimas. Na segunda, incluíram-se as medidas máximas. Os resultados foram divididos por 12 das duas vezes, para obter duas médias. As duas médias foram por sua vez somadas e divididas por 2, resultando no número indicado.



Figura 5.14 - Medida do espaço entre o quadro e o poste nas paragens assinaladas (56 cm) (ex.: paragem J1)

Desde 2017, começaram a ser instalados quadros com informação visual da aproximação dos autocarros em tempo real em algumas paragens, referidos pelo entrevistado da SMTUC (Figuras 5.15 e 5.16). Neste momento na área analisada, existem 22 paragens com esse sistema (C, F1, G1, G2, J1, J2, J3, K, M1, M2, M3, N, P1, P2, P3, Q1, R3, R4, S1, S2 e W). Porém, não existe qualquer tipo de informação áudio sobre as chegadas dos autocarros na paragem. Assim como também não existe qualquer informação sobre atrasos, nem sobre alterações de última hora na linha fruto de imprevistos.



Figura 5.15 - Visor informativo da paragem J1.



Figura 5.16 - Visor informativo da paragem V.

De salientar, que durante a investigação, reparei que na paragem C o quadro não estava a ser atualizado. Os autocarros chegavam sem que qualquer informação prévia da sua aproximação aparecesse. Ainda assim, de maneira geral, o feedback é positivo, porque foi uma ótima inovação feita pela entidade.

Todos os autocarros têm informação do lado exterior, que permite identificar a linha e o destino do autocarro, antes de ele chegar à paragem. Embora esta seja uma característica do autocarro, este parâmetro consta na secção das paragens e não na dos autocarros, pelo facto de ser algo que é avaliado e observado a partir da paragem.

Embora todos os autocarros tenham a informação da linha e destino, nos mais antigos a perceção à distância especialmente durante o dia, é mais difícil pois os caracteres aparecem meio esbatidos devido à contraluz da luz diurna. Os autocarros mais recentes já possuem essa informação em painéis led, pelo que fica muito mais fácil de perceber à distância.

Por fim, relativamente à informação noutros idiomas, este parâmetro tem as suas especificidades. Só a paragem B tem um maior número de informação em inglês. Até porque, praticamente a única informação que tem é o horário e as paragens que a linha efetua. Os nomes das paragens são forçosamente em português porque não se traduzem. Apenas os títulos são traduzidos. Porém, os títulos, por exemplo, dos dias da semana, em inglês, são consideravelmente mais pequenos, que aqueles escritos em português. As restantes paragens, que possuem mapa, apresentam os títulos da legenda do mapa da rede de transporte traduzida em inglês, mas os horários e os avisos estão maioritariamente e apenas em português.

5.4.3. Passeios

Ainda relativamente às paragens foram analisados os passeios na sua envolvente (Tabela 5.18). Na entrevista feita à entidade, o entrevistado declarou que em 2004 ocorreram obras de realocação de paragens para estarem de acordo com o legislado em 1997 e atualizado em 2006. O que significa que, as paragens encontram-se dentro dos limites estipulados no decreto-lei n.º 163/2006 e os espaços que devem ser deixados livres para a circulação de pessoas são respeitados.

Tabela 5.18 – Resultados da observação sobre os passeios			
Passeios	S	N	NA
Passeios com lancil	41	8	
Passeios com largura de mínima de 150cm (espaço para manobrar cadeira de rodas)	49	-	-
Passeio desobstruído (caixotes do lixo, reciclagem, carros, ramos baixos, paragens de autocarro)	7	42	-
Os percursos pedonais devem ter um canal de circulação contínuo e desimpedido de obstruções com uma largura não inferior a 120 cm, medida ao nível do pavimento.	43	5	1
Quando o estreitamento é longitudinalmente compreendido entre 60 cm e 150 cm, a largura livre pode ser maior ou igual a 90 cm	8	-	41
Passeio sem paralelos	49	-	-
Pavimentos em bom estado (no acesso à paragem)	47	2	-
Passeios limpos (ex.: ausência de dejetos animais)	45	4	-
Cor contrastante na beira do passeio	-	49	-
Iluminação da via pública	45	3	1

Porém, ainda existem obstáculos nos passeios. Os caixotes do lixo, que ficam na envolvente da paragem, por norma, estão imediatamente por detrás do vidro no prolongamento da paragem, não comprometendo os corredores de passagem. Um problema maior é quando existem postes, no passeio ou junto à borda do passeio, que causam problemas quando, eventualmente, ficam de frente para as portas de saída dos autocarros, algo para o qual o E3 chamou à atenção (ver secção 5.4).

Existem, ainda, paragens que se situam em passeios estreitos, e o corredor de passagem por trás do abrigo acaba por ser reduzido, como acontece com a P3 (Figura 5.17) e a W (Figura 5.18), em que na segunda a largura do espaço de passagem é de cerca de 90 cm (Figura 5.19). Nestes casos, é praticamente impossível que duas pessoas passem lado a lado no mesmo sentido, ou que se cruzem em sentidos contrários. Muitas vezes alguém espera que a outra pessoa passe, para poder passar a seguir. Com uma cadeira de rodas é completamente impossível a passagem simultânea e acresce a questão da dificuldade em manobrar a cadeira nessas condições, devido ao estreitamento.



Figura 5.17 - Estreitamento da paragem P3.



Figura 5.18 - Estreitamento da Paragem W.



5.19 - Medida do estreitamento da paragem W.

Quanto ao pavimento, os passeios na envolvente das paragens, assim como em praticamente toda a zona central da cidade, são de calçada portuguesa. A maioria encontra-se em bom estado, no entanto, em 2 deles (ver no Apêndice 4 as figuras das paragens E1 e Q6), há um pedaço de pedras da calçada em falta, e por isso são avaliados negativamente.

Gallagher *et al* (2011) designou os dejetos de animais como uma barreira nos passeios, embora essa questão se refira a um contexto macro, incluindo os passeios no geral, nas imediações das paragens nunca se colocou essa questão. A avaliação negativa de limpeza (para as paragens H1, I1, X e Y2), é relativa às folhas de árvores secas no chão. Esta situação, embora acabe por não impactar em questões de acessibilidade em dias secos – especialmente, tendo em conta a quantidade de folhas observada nas imagens – durante os meses de outono e inverno, podem causar inconvenientes, nomeadamente, fazer com que as pessoas escorreguem em dias de chuva.

Por fim, em nenhum passeio a borda (lancil) tem uma cor distinta para avisar as pessoas com baixa visão sobre o limite da calçada. Contudo, alguns passeios apresentam padrões e linhas, desenhados com a combinação da pedra calcária e da pedra basáltica, que compõe as calçadas portuguesas. Seguir esses padrões e linhas, é uma forma de se manter dentro do passeio e não correr o risco de caminhar para a borda. No entanto, isto não acontece com todos os passeios. Alguns exemplos em que acontece são os passeios na envolvente das paragens: A, B, C, F1, F2, G1, G2, R1, R2, R3, R4, X, Y1 e Y2.

5.4.4. Lojas SMTUC

As lojas SMTUC, são o local onde as pessoas podem pagar o passe, tratar de questões burocráticas do transporte, (re)carregar os títulos de transporte, tirar dúvidas, fazer reclamações, entre outras questões. No território de observação existem três lojas oficiais, a Loja da Praça, a Loja do Mercado e a Loja Polis (Tabela 5.19). No Apêndice 6, pode ser consultado o mapa da disposição das lojas no território e as fotos de cada uma das lojas referidas.

Tabela 5.19 – Resultados da observação das Lojas SMTUC			
Instalações das Lojas SMTUC	Praça	Mercado	Polis
Acesso sem barreiras à mobilidade	S	S	S
Inclinação não é superior a 8%	S	S	S
Rampas obedecem aos requisitos do decreto lei 163/2006	S	S	S
Pavimento tátil até à loja	N	N	N
Porta automática	N	N	N
Porta automática ativada através de sensor de movimento	NA	NA	NA
Porta automática possui corrimãos de proteção	NA	NA	NA
As portas automáticas permanecem abertas até a zona de passagem estar completamente desimpedida	NA	NA	NA
Existência de elevador	N	N	N
Ausência de escadas ou degraus	S	S	S
Existência de lugares para sentar	S	S	S
Acesso inadequado à casa de banho	NA	NA	NA
Número inadequado de casas de banho	NA	NA	NA
Pagamento do bilhete sem dificuldades	NA	NA	NA
Balcão de atendimento obedece aos requisitos do decreto lei 163/2006	S	S	S
Balcão de atendimento para pessoas em cadeira de rodas	N	N	S

Todas as lojas possuem rampa de acesso ao interior, por isso o parâmetro “sem barreiras à mobilidade” foi avaliado positivamente. A inclinação obedece aos requisitos, assim como as condições da rampa, obedecem aos requisitos.

A questão da acessibilidade torna-se questionável quando as portas estão fechadas, uma vez que não existem portas automáticas. A Loja da Praça, possui porta de correr, que costuma estar permanentemente aberta. O que não acontece na Loja do Mercado, nem na Loja Polis. Na primeira, quando a porta está fechada, ela tem de ser empurrada, na segunda a porta só abre para o lado de fora. A menos que alguém dentro da loja repare na aproximação de uma pessoa de cadeira de rodas e lhe abra a porta, é praticamente impossível estas pessoas conseguirem entrar. Na Loja Polis, além da questão de a porta ter de ser puxada, em vez de empurrada, quando aberta, ela impede o acesso ao corrimão da rampa por ficar à frente deste.

As lojas possuem apenas o balcão de atendimento ao cliente, pelo que a sua infraestrutura não prevê a existência de casas de banho. Existem, contudo, em todas elas cadeiras para sentar. Das três, a Loja da Praça é a que tem menos (apenas duas cadeiras).

Quanto ao balcão de atendimento, ele não é muito elevado, possui cerca de 110 cm de altura. Estando dentro do que é regulamentado para o acesso de pessoas de cadeira de rodas, cujo limite máximo dos balcões é de 120 cm. A Loja Polis, no entanto, possui uma zona do balcão, mais baixa acessível a pessoas de estatura reduzida e pessoas em cadeira de rodas.

Relativamente ao pagamento do bilhete, mais uma vez, repete-se a questão abordada na análise dos resultados dos autocarros. Das vezes que precisei de carregar o passe, eu não senti dificuldades, bem como não vi outras pessoas da fila que as sentissem. O atendimento por parte de quem estava atrás do balcão foi sempre exemplar, o esperado, com os esclarecimentos espectáveis e simpatia. Também neste caso, não assisti ao atendimento de pessoas em cadeira de rodas, cegas ou surdas, para poder analisar a sua experiência.

5.5. Análise e discussão dos resultados obtidos com as entrevistas a pessoas com incapacidade

Através das entrevistas feitas a uma amostra de pessoas com incapacidade – cujo perfil da amostra é apresentado na tabela 4.4 do capítulo da Metodologia – conseguiu-se obter mais informações sobre a experiência de utilização do serviço da SMTUC por quem apresenta limitações. Apesar de não se poder afirmar que a dimensão da amostra é representativa da realidade de todas as pessoas com incapacidade, os contributos foram importantíssimos para contrapor ou confirmar dados que já têm vindo a ser referidos e confirmar parâmetros que a observação, isolada, não podia comprovar. Além de ter contribuído para trazer novas questões e especificidades do serviço que não tinham sido encontradas antes.

a) Serviço da SMTUC

Tanto o E1 (entrevistado com distrofia muscular do tipo cinturas) como a E4 (entrevistada com paralisia cerebral), falam sobre a necessidade de ligar com antecedência para avisar sobre a sua intenção de usar o serviço regular de transportes. O E1 refere a necessidade de ligar sempre, especialmente quando se encontra fora do centro de Coimbra, ou quando pretende ir para uma área fora dessa mesma área central (tomando como ponto de referência a Praça da República):

As vezes que eu contactei com a SMTUC foi para marcar o autocarro para saber disponibilidade. Sempre na zona de Coimbra, porque fora da zona de Coimbra não há autocarros acessíveis. (...) Normalmente tenho que

ligar, tenho que confirmar o horário. mesmo do centro de Coimbra, temos que perguntar sempre o horário [e] se é acessível. Dentro de Coimbra [centro], que eu já estive um dia inteiro, talvez 90% dos autocarros que passem são acessíveis.

A E4, responde que em comparação ao serviço de transporte a pedido, usar o serviço de transporte regular acaba por ser mais fácil, visto que não implica ligar tantas vezes:

Ao sábado, quando tenho de ir a algum lado, como nunca sei [com antecedência] [e] não gosto de perder tempo a ligar para lá e tal, eu ando no autocarro normal. Mas como nem todos os autocarros têm plataforma (...) tenho que ligar para lá no dia anterior à noite e dizer: 'preciso do autocarro na linha tal, à hora tal, com plataforma, para me dirigir a tal lado'; e nesse caso é mais fácil.

Quando questionada se gostaria de ir até à Praça da República naquele momento, como procederia, respondeu que,

A alternativa é ligar para lá e saber se, por exemplo, o 5 que vai passar tem rampa, ou se há autocarros com rampa a passar em horários próximos na minha zona. Senão vou na cadeira, a pé.

Na análise da entrevista da SMTUC, já foi explicado como funciona o serviço de transporte a pedido, através das informações obtidas nas entrevistas destes dois utentes. Aqui identificou-se uma problemática que ambos os entrevistados referem: a longa lista de espera.

E1: [Para] o transporte especializado, tentei fazer uma marcação pontualmente, só que disseram que não podia ser porque tinha de me inscrever, enviar a certidão de multiusos e ficar na lista de espera, que neste momento é grande.

E4: Estive em lista de espera 10 anos. E só fui chamada, porque o meu pai, uma vez, foi lá pessoalmente, perguntar se já não achavam que era tempo suficiente para me dar uma resposta.

A entrevistada declara que, apesar de tudo, é positivo ter o sistema de transporte a pedido para as suas atividades e compromissos mais regulares, mas sente-se presa em ter de informar e ter de confirmar a sua intenção de usar o serviço. Ela gostaria de poder usar o serviço livremente, uma vez que, “somos todos iguais e já estamos em tempo, já há muitas pessoas com incapacidade na rua, já acho que é tempo de tratar todos por igual!”.

Relativamente ao transporte especial, a E4, refere que o facto de ter de ligar 2 vezes para garantir o serviço a pedido,

“Não é de modo nenhum confortável porque, uma vez que está marcado, está marcado. E depois é assim, a coisa que eu acho mais 'indignante' é ter de confirmar na véspera, eu até posso compreender que é pelo horário, mas se eu já faço o [primeiro] pedido [48 horas antes], porque é que tenho que ser eu a ligar? Podiam ser eles a ligar a dizer: 'Olha tens carrinha à hora tal.'. Assim como, se eu não confirmar, fico sem direito ao transporte.”

Na secção 5.2. quando se aborda e explica o funcionamento do transporte acessível, explica-se que existem pedidos prioritários nesse transporte, portanto, a menos que haja vagas, o E1 refere que “Se eu quiser se calhar fazer uma viagem para um sítio que não seja trabalho ou escola podem se recusar, penso eu, que eles disseram que a prioridade é sempre escolas e trabalho.”

Por um lado, o serviço de transporte a pedido, vem trazer mais autonomia aos seus utentes com mobilidade reduzida, porque permite que, em compromissos de trabalho, escola, consultas, atividades desportivas regulares, eles não precisem de depender tanto de familiares ou outras pessoas próximas para serem transportados. Porém, nesse serviço, os pedidos são alvo do escrutínio da entidade, que os valida ou não mediante a prioridade que é dada ao compromisso do utente, no caso de o seu pedido ser feito por outra razão, que não as anteriormente mencionadas. O que volta a colocar estas pessoas com limitações, numa situação de dependência.

Os utentes estão dependentes por um lado pelo facto de terem sempre de ligar para usufruir do transporte especial, já que de outra forma não poderiam pedir o transporte. Por outro lado, mesmo para usar o serviço regular de transportes, as pessoas com mobilidade reduzida em cadeira de rodas, precisam sempre de ligar para a entidade para se informarem sobre a disponibilidade de autocarros com acessibilidade e fazerem saber (direta ou indiretamente) o sítio onde se encontram (na origem) e/ou no destino que pretendem.

Em suma, na maioria dos casos, nos dias que correm, estas pessoas ainda estão dependentes de uma chamada para saberem se têm transporte. Facto que invade a privacidade das pessoas, retira-lhes dignidade, autonomia e coloca-as num lugar de dependência, acabando por ser discriminatório.

O E1 levanta uma questão importante relativamente à lotação dos autocarros, tendo em conta que a disponibilidade de autocarros com acessibilidade para cadeira de rodas é menor, e que as pessoas com cadeira de rodas têm direito ao lugar que lhes é destinado. Porque é que quando um autocarro vai cheio, ele não pára para deixar entrar estas pessoas (em cadeira de rodas)?

A questão é que, numa cidade onde não existem autocarros com acessibilidade em constante circulação, as outras pessoas na paragem (sem problemas de mobilidade), podem apanhar o próximo, mas e se o próximo não tiver rampa? A pessoa de cadeira de rodas tem que continuar à espera até que passe um nessas condições. E se não passar, a pessoa fica sem transporte ou perde o compromisso.

O E1 refere que devia ser legítimo que parassem para lhe ceder o lugar. Embora seja um pouco antiético e injusto para as outras pessoas, não é mais injusto o facto de ele ter de ficar sem transporte, ou ter que esperar mais tempo que uma pessoa sem limitações? Mais: não é mais injusto o facto de, em 2019, ele ter que ligar com antecedência para evitar toda esta situação, e garantir que consegue organizar-se para chegar a tempo com ou sem transporte público ao seu compromisso?

A resposta para este problema é o dever que a entidade tem em tornar toda a frota acessível e excluir os autocarros que não o são. Isto porque, assim como não é ético ter que tirar pessoas de um autocarro lotado – onde vão a ocupar um espaço que é prioritário e destinado a cadeira de rodas – também não é ético, que uma pessoa de cadeira de rodas, tenha que esperar mais que os outros por um autocarro acessível, ou perder os seus compromissos por esse autocarro simplesmente não chegar a tempo.

Esta falta de continuidade de autocarros acessíveis para cadeira de rodas, vai de encontro à problemática trazida pelo E3, por causa da questão da falta de informação sonora em todos os autocarros (abordado mais adiante), que é a falta de confiança ou credibilidade no serviço. Ou seja, um serviço que não é linear, constante, não é um serviço de confiança, o que leva ao descrédito no serviço. Portanto as pessoas deixam de acreditar e de confiar no serviço, devido à sua aleatoriedade.

A E4 refere outras questões relativas ao serviço especializado, que é o facto de por vezes irem duas carrinhas para o mesmo sítio para levar duas pessoas diferentes. Porém, ela acredita que esteja planeado dessa forma tendo em conta os serviços que os motoristas terão a seguir. Por vezes, podem ir duas carrinhas porque, como vão fazer percursos diferentes, poderão ter que apanhar mais pessoas pelo caminho, enquanto que se fosse só uma gerava mais demora na prestação do serviço.

A outra questão referida pela utente é a questão do pouco espaço de tempo que existe entre cada serviço, que os motoristas destas carrinhas têm que realizar. Por vezes, o tempo que têm para estar no próximo serviço não é suficiente. Ela alega que devia haver mais espaço de tempo, para que os motoristas pudessem efetuar o serviço com mais tranquilidade.

b) Os autocarros

Relativamente aos autocarros, o E1 refere que “a segurança também não é a melhor, porque não levamos nenhuma proteção nas viagens, ou os motoristas não perguntam, não têm esse cuidado.” Além disso,

“normalmente, dentro do autocarro, o espaço que eu utilizo não é acessível a nível de mandar parar o autocarro: carregar no botão”.

Importa clarificar que o E1, dentro dos autocarros, circula de frente para o vidro (janela) e não de frente para a retaguarda do veículo como seria de esperar. Isto acontece porque ele não se sente seguro, uma vez que corre o risco, especialmente em dias de chuva, com o piso molhado, de escorregar e embater com as pernas, devido aos solavancos causados pelas travagens e aceleramentos do autocarro. Nestes casos ele não tem nenhuma forma de estar protegido, porque não vai encostado ao elemento de retenção, nem é possível colocar o cinto de segurança à volta da cadeira, quando ele existe, nessa situação.

Acresce o facto de, devido à sua limitação física, o E1 não conseguir esticar muito os braços, o que o impede de chegar aos botões de STOP, por estarem elevados, assim como dificilmente consegue chegar ao botão de comunicação para utentes de cadeira de rodas, situado por baixo da janela, a uma distância de cerca de 70 cm do piso.

Porém, quando abordada esta questão o E1 não me parecia ter conhecimento deste último botão, foi com a E4 (que conhece o E1), que fiquei a saber sobre essa possível situação. Quando a questioneei sobre a funcionalidade dos botões situados nos espaços para cadeira de rodas, ela referiu que carregando nesse botão, o condutor fica a saber que a pessoa de cadeira de rodas vai querer sair e, na hora de parar, ele sai para abrir a rampa e prestar o auxílio necessário.

Ainda sobre as peculiaridades das viaturas elétricas, embora concorde com a questão da sustentabilidade e responsabilidade ambiental, o E3 traz uma nova questão, e passo a citar:

A questão, que se coloca é a falta de cuidado no caderno de encargos. Porque é que estas viaturas não vêm dotadas da capacidade de fazer um ruído mesmo quando em repouso? Um ruído que permita que a pessoa cega identifique a presença da viatura? Claro que uma das vantagens das viaturas elétricas é a diminuição do ruído, mas entre os 100 decibéis e o silêncio absoluto, há muita diferença. Portanto, encontraríamos aqui, de certeza, um ponto de equilíbrio entre as várias coisas.

É um tipo de viatura problemático para nós, por exemplo, se ao atravessar uma passadeira, se a viatura for em baixa velocidade, mas ainda assim é uma velocidade perigosa para um peão. E, portanto, esse é um outro problema, não enquanto passageiro, mas enquanto peão.

A questão do silêncio das viaturas elétricas também se coloca quando a pessoa cega está na paragem e não se apercebe da chegada ou passagem da viatura, pois não consegue prever pelo barulho antes de ela chegar. E se houver trânsito, ele pode abafar o pouco ruído que a viatura emite. O mesmo problema se coloca se o motorista parar mais afastado da paragem, por exemplo, porque existem carros estacionados, na via de paragem dos autocarros.

Embora possam existir outras pessoas na paragem que podem ajudar de forma direta (pela interação com a pessoa cega informando da viatura que está a chegar), ou indireta (no caso de utente cego se aperceber do movimento ou conversa das pessoas) aperceber-se da chegada de uma viatura, se o utente estiver sozinho tudo se torna bem mais complicado. Até porque a pessoa não tem como acenar para que o motorista pare.

Uma das questões introduzidas neste estudo pela amostra, foi a questão de as máquinas de leitura e validação de título de transporte no autocarro não estarem no mesmo sítio. À data da entrevista com o E3 que introduziu este novo dado, já tinha começado a observação participante. Porém, a partir desse dia comecei a prestar mais atenção e efetivamente existem autocarros que não possuem o leitor no início do corredor, apesar do lugar para a máquina lá estar, ela não consta.

E3: A localização das máquinas de obliteradores, penso que é assim que se chama, nunca é a mesma. (...) Das máquinas de passar o cartão. Nunca é a mesma a posição. E, portanto, pode acontecer que eu, em vez de passar o cartão na máquina, esteja a passar na barba do motorista.

Para tornar claro, assim que se entra no autocarro existe uma máquina bem ao lado do motorista. Mas curvando para entrar no corredor do autocarro, existe outra máquina que fica nas costas do condutor, mais ou menos ao nível da cabeça deste. As Figuras 5.20 e 5.21, demonstram esta situação.

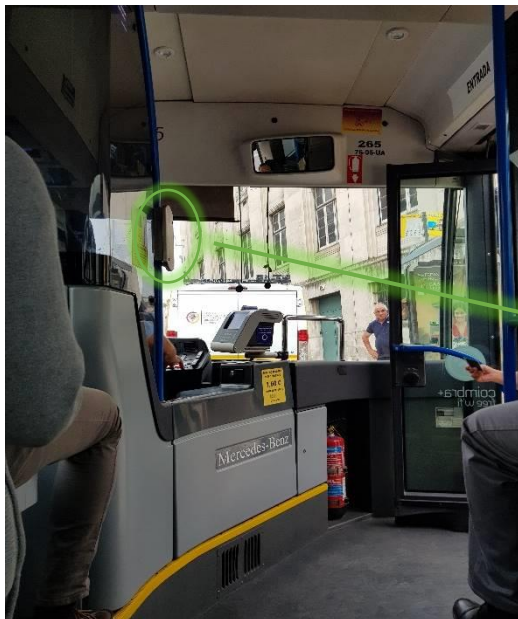


Figura 5.20 - Autocarro sem máquina de leitura de títulos de transporte.



Figura 5.21 - Autocarro com máquina de leitura de títulos de transporte

Aproveitando a introdução sobre o facto de os elementos do autocarro não estarem no mesmo sítio ou da mesma forma, perguntou-se sobre a questão da (des)uniformidade de designs dos autocarros. Se alguma vez o E3, tinha tido alguma outra situação, nomeadamente, com os botões de STOP, por eles não terem todos o mesmo aspeto. A sua resposta foi:

Essa é uma parte que menos nos preocupa. Porque é assim, a questão dos botões, não é saber se eles servem para STOP, ou se servem para outra coisa, porque, qual é a diversidade de botões que o passageiro pode encontrar? É a de STOP, ou a de STOP. Não há alternativa. A minha dificuldade pode ser a de encontrar o botão, mas não vamos a este rigor de todos os autocarros terem o mesmo *setting* a mesma configuração, não podemos ir por aí.

Relativamente ao botão de STOP a única coisa que o preocupa e que ele gostava que funcionasse sempre é o acionamento do sinal sempre que ele (o entrevistado E3) pressiona o botão. Ele diz: “A questão é mais na minha tranquilidade ao utilizar o sistema, porque eu posso encontrar o botão, mas depois não sei é se acionei o sinal.” Esta questão será, ainda, abordada com mais detalhe um pouco mais à frente nesta secção.

O entrevistado E3 também aborda a questão de os primeiros e últimos bancos dos novos autocarros elétricos estarem muito elevados relativamente ao piso. No entanto, isso é algo que tem a ver mais com a própria estrutura do autocarro. Sabemos que os bancos por cima dos rodados são sempre mais elevados. No caso dos autocarros elétricos, e o próprio entrevistado coloca essa hipótese, além dos

rodados, pode ter a ver com a localização das baterias. A questão é que os autocarros têm lugares mais baixos e acessíveis, além dos prioritários, por isso este não é um problema de maior. E é algo que não é da responsabilidade direta dos SMTUC.

Ainda em declarações deste entrevistado (E3), questionou-se sobre o conforto em relação ao barulho de funcionamento do autocarro, se o perturbava, ou se o impedia de perceber informação crucial do ambiente que o rodeia. Ao qual respondeu:

Eu acho que é muito semelhante com aquilo que é para outra pessoa qualquer. Por exemplo, estes veículos elétricos, agora adquiridos, aquela sinalética de abertura e fecho de portas, aquele som estridente, que eu penso que é regulável, que a mim já me aconteceu ir num ou noutro autocarro e o ruído ser um pouco mais baixinho, pronto. Mas quer dizer, é um pouco nesse sentido, é uma sinfonia aquele abrir e fechar de portas, que eu acho que é perturbador, mas acho que acaba por ser tortura para os motoristas, coitados que estão ali o dia inteiro, porque de facto é desagradável.

O entrevistado compreende, portanto, a existência dos barulhos de funcionamento e circulação do autocarro, como as chiadeiras e trepidações, especialmente dos autocarros mais antigos, porém não coloca isso como um problema primário, referindo que existem questões mais pertinentes.

Por fim, destaca-se a questão de a SMTUC possuir uma frota envelhecida, referida pelo E3 e a E4 quando se perguntou sobre o conforto, já o E1, fala que sente insegurança em ir de costas para o sentido da marcha, e que isso não o deixa confortável.

J: São confortáveis as carrinhas onde viajas?

E4: São... são mais ou menos, as carrinhas já são velhotas, mas é o que há.

Esta não é bem uma barreira ou uma questão primordial. Além que a SMTUC tem noção do parque envelhecido que possui, bem como o que isso acarreta, como foi falado na entrevista feita à entidade.

c) Paragens de autocarro

Quando questionado sobre a experiência de usar as paragens da SMTUC, a resposta dada pelo E1 foi:

Reparei que numa paragem foi difícil entrar (...), porque (...) tem que se dar a volta à paragem para entrar num espaço que tem sensivelmente 60cm para poderes entrar para a paragem... para pessoas que tenham dificuldades na locomoção de cadeira ou em conseguir controlar o espaço entre a cadeira e a estrada, é difícil.

Apesar de não poder comprovar as medidas, porque não sei a que paragem o entrevistado se refere, a questão de ter que dar a volta à paragem e a questão da proximidade com a estrada, colocam-se na mesma. Esta questão já foi discutida antes, mas aqui temos a resposta de alguém que circula de cadeira de rodas e que precisa de entrar na paragem, mas que só pode entrar de um lado, e ainda sob dificuldade ou o risco de poder cair para a estrada. Esta situação também é referida na revisão da literatura, no capítulo 3 quando se aborda a altura dos lancis.

As Figuras 5.22 e 5.23 mostram o E1 a entrar e a sair na paragem de autocarro G2.



Figura 5.22 – Imagem do E1 a entrar na paragem



Figura 5.23- Imagem do E1 a sair da paragem

O E3 introduziu outro novo dado, relativo à a questão de as paragens possuírem como obstáculo postes de eletricidade (alguns, nomeadamente os de cor verde, são os postes que suportam as linhas aéreas dos troleicarros) quando se sai do autocarro:

Existem algumas zonas de paragem pouco felizes, nomeadamente quando a porta de trás dá com um poste. Pronto. O motorista pouco pode fazer, não é? A menos que ele se desvie da paragem, mais para a frente ou mais para trás..., mas, quer dizer, e isto não tem necessariamente a ver com os SMTUC, mas os SMTUC são uma empresa municipal e, portanto, haveria aqui de certeza uma forma de solucionar este mecanismo. Tanto quanto sei, não são os SMTUC que são responsáveis por licenciar os locais de paragem, é a própria autarquia.

Em relação à última frase do entrevistado, na verdade, a entrevista à entidade revelou que é de facto a SMTUC, juntamente com a autarquia quem define os pontos de paragem. Inclusive, a SMTUC é responsável pela instalação das paragens, e foi ela que em 2004 fez intervenções nas paragens em geral, ao nível do passeio para adequar a sua instalação ao que estava disposto no decreto-lei n.º 123/1997. Portanto, de facto deveria de haver uma forma de solucionar esta questão. No Apêndice 4, poderão ser consultadas as imagens das paragens: L, M1, M2, M3, Q2, Q5 e R3, que comprovam a situação descrita no território que foi observado.

O E1 também introduziu algo que é uma barreira para as pessoas de cadeira de rodas, mas que de alguma forma transcende a SMTUC e os motoristas dos autocarros. Fala-se nomeadamente do caso peculiar da paragem P1, que, devido à sua localização e ao desenho da rua António Granjo, apresenta-se difícil para os motoristas manobram o autocarro de forma a ficar próximo do passeio para a entrada e saída de pessoas naquela paragem. Aarhaug e Elvebakk (2015), também referem esta questão no seu artigo, como um dos resultados de entrevistas com motoristas de autocarros.

As Figuras 5.24 e 5.25 têm como objetivo demonstrar aquilo que foi explicado. Detalhe que muitas vezes estão carros estacionados nas imediações da paragem, dificultando a realização da brecagem pelos motoristas para aproximar o autocarro da paragem.

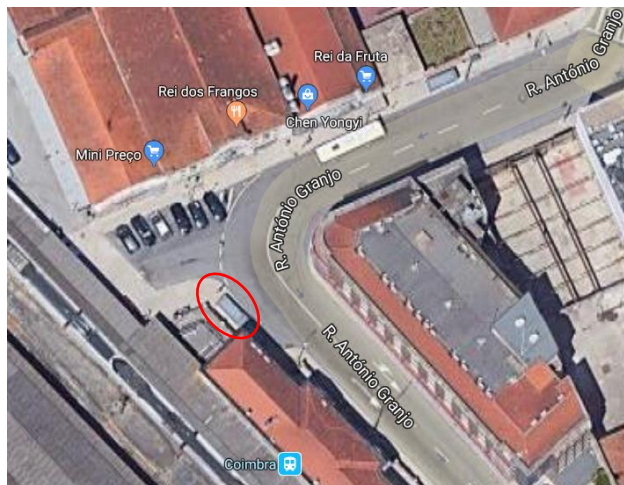


Figura 5.24 - Vista aérea das paragens P1, P2 e P3.



Figura 5.25 - Autocarro parado na paragem P1

Fonte: Google Maps.

Na imagem da esquerda, vemos que os carros que estão estacionados não estão mal parqueados e existe muito espaço. Contudo, essa situação nem sempre se observa, por vezes existem carros em segunda fila e carros na berma a ocupar o espaço de circulação e paragem do autocarro naquela rua. A António Granjo é uma rua muito movimentada e o trânsito que se acumula, também, dificulta a manobra.

A questão que preocupa o E1, nesta situação é, uma vez que o autocarro não consegue chegar perto do passeio para o desembarque de passageiros:

Como é que um autocarro para aí e a pessoa com cadeira de rodas consegue sair para o passeio, se o autocarro não consegue estacionar perto do passeio?

Esta é uma questão para a qual não tenho resposta. Mas é uma pergunta que se coloca não só no caso desta paragem, pela sua característica e situação particular, mas em outras paragens, onde devido à existência de carros estacionados perto ou nas imediações das paragens, os autocarros não têm outra solução no momento, senão a de parar afastados da paragem e deixar as pessoas sair diretamente para a estrada.

Nas imagens em Apêndice a paragem L é um exemplo claro daquilo que acontece algumas vezes em várias paragens. Se observarmos a imagem da paragem H, também podemos observar carros que impedem a brecagem e manobra do autocarro, para se aproximar do passeio. Este tipo de situações, são comuns de observar na paragem C, e nas paragens F1 e F2, entre muitas outras.

Ainda sobre as paragens, uma situação muito caricata que é referida pelo E1, que foi observada durante a observação e por isso discutida na secção anterior, é a localização dos bancos em relação aos quadros informativos:

Há alguns casos em que tens os horários ao pé do banco, e não consegues ver porque tens o banco a impedir-te de chegar mais perto.

Na secção anterior, esta questão foi abordada por conta do acesso à informação. E foram referidas que paragens tinham o banco e o poste de suporte do telhado à frente do quadro. Na Figura 5.26, podemos ver como o entrevistado, mal consegue chegar perto do quadro informativo devido ao poste a impedi-lo.



Figura 5.26 – E1 a consultar os horários na paragem.

Na Figura 5.26, vemos que para o entrevistado conseguir perceber os horários ele tem que consultar o mapa de lado, para consultar o lado oposto do mapa precisa de dar a volta ao poste – note-se o detalhe da esquina do banco estar próxima do quadro daquele lado. Repare-se, também, que os horários estão em A5, consequentemente os dígitos estão menores do que estariam num formato A4, o que aumenta o efeito da distância, os que os torna, ainda, mais difícil de ler.

Agora, imagine-se numa hora mais movimentada e a situação em que a pessoa é colocada e como a pessoa de cadeira de rodas se sente por ter que andar às voltas do poste para observar os horários, e pedir que as pessoas se afastem para conseguir passar, de um lado para o outro. Imagine-se o desconforto e o incómodo que um simples poste, ou um banco mal posicionado em relação ao quadro informativo, pode causar, principalmente para a pessoa de cadeira de rodas.

d) Informação

Quando questionado sobre a informação, nomeadamente, para comentar como é para o entrevistado planear uma viagem de autocarro em Coimbra, o E1 diz:

Já fui ao site da SMTUC. Mas vais à parte da frota e tem lá o símbolo. ok tem o símbolo, mas onde é que consegues ver a escala que essas carrinhas [e autocarros] fazem? Não tens acesso a isso. Não sabes quando estás num ponto se esse autocarro vai lá passar, não tens a certeza se não ligares para lá a perguntar.

Embora exista informação sobre a acessibilidade dos autocarros, ela não é suficiente. Uma vez que, a acessibilidade não é comum a toda a frota, a pessoa com cadeira de rodas não tem como ter a certeza sobre se o autocarro que quer apanhar num dado momento possui infraestrutura para transportá-la.

Portanto, mais uma vez voltamos ao que já foi referido anteriormente, estas pessoas estão sempre dependentes de ligar para a SMTUC para realizar uma viagem de autocarro.¹⁶

Tanto o E1 como o E3 falam sobre a dificuldade de compreensão dos horários. O E1 fala na primeira pessoa, admitindo a dificuldade em perceber a informação dos horários: “podemos ir já aqui à paragem ao pé e vê logo que não tenho hipótese.” Enquanto que, o E3, refere a dificuldade em ler os horários para pessoas com baixa visão e que pessoas com acesso aos horários no telemóvel, desistem rapidamente de tentar perceber os horários da paragem:

Deixe-me dizer, antes demais que a própria informação afixada em papel nas paragens, obviamente a pessoa cega não a vai ver, mas poderia ser uma informação acessível a pessoas com baixa visão. Não, não conseguem, porque o tamanho de letra é de tal forma pequeno, que nem pessoas às vezes com uma idade um pouquinho mais avançada conseguem ler.

(...) Às vezes, a sensação que dá é que, a informação, está lá para quem não vai precisar de a utilizar. (...) Porque quem precisa de utilizar esta informação, muitas vezes, são pessoas que não têm tecnologias acessíveis, não é? É muito raro dar-me conta de que alguém esteja a consultar aquela informação. Só se for um ou outro estudante algumas vezes, mas eles - 'Epá, deixa lá eu vejo aqui no telemóvel' - portanto, o estudante vai ver no telemóvel, não vai consultar ali. (...)

Quem vai usar aquilo são aquelas pessoas de 60 e picos anos que não vão usar o telemóvel para consultar informação e que têm que pedir ajuda para consultar porque não conseguem.

Note-se que pessoas com mais de 60 anos têm maiores probabilidades de sofrer de problemas de visão, e portanto, de provavelmente não conseguirem ver bem as informações afixadas. Também a E4, refere que a informação afixada nas paragens devia ser maior. Contudo, para esta questão já foi discutida a resposta da SMTUC, relativamente ao facto de estarem dependentes do espaço que têm para afixação dos horários e relativamente ao *software* que constrói os horários.

O E1, mostra o seu contentamento pela inovação e adoção dos ecrãs com informação em tempo real da chegada dos autocarros, porém, lamenta o facto de só estar a ser aplicado nas paragens principais. Algo que é de alguma forma compreensível, por uma questão do nível de utilização das paragens – tendo em conta o número de utilizadores e o número de linhas por paragem. Assim, a pertinência de colocar os painéis em paragens mais movimentadas é maior, do que colocar em paragens menos movimentadas. Uma paragem que só tem uma linha, não tem tanta necessidade de ter um ecrã informativo, comparativamente a uma paragem onde esperam e saem dezenas de pessoas de cada vez. É uma questão de refletir sobre a rentabilidade dos recursos. Contudo, o ideal, claro, seria que um dia todas as paragens tivessem este sistema.

Uma questão interessante deste sistema, é que permite, quando a pessoa chega à paragem, saber se perdeu o autocarro e quanto falta para o próximo, ou, se não perdeu o autocarro, quanto tempo lhe resta. É muito bom, porque permite controlar a espera pelo autocarro à distância, quando está muita gente na paragem, dando informação para, quando faltar pouco tempo, o utente começar a aproximar-se da berma do passeio para ser mais fácil e rápido entrar no autocarro, não correndo o risco de o perder.

Na entrevista feita ao E2, a única questão que ele apontou como dificuldade em viajar na SMTUC, foi a falta de informação visual, nos autocarros. O entrevistado sugere que “podiam ter sempre um televisor

¹⁶ Detalhe que, à data da entrevista, o site ainda não tinha sido atualizado, por isso, o entrevistado E1 refere-se à consulta do site como ele era antes da intervenção que lhe foi feita.

no autocarro onde dissesse e anunciasse sempre qual é a próxima paragem, em que a informação estivesse visível de modo a eu poder ter acesso a essa informação.”

O entrevistado (E2) comenta que quando acontece alguma coisa com o autocarro, como por exemplo uma avaria, ele não tem como ter acesso ao que se está a passar, porque não ouve o que o motorista está a dizer aos passageiros. E uma vez que poucos percebem língua gestual, existe também, aqui, uma barreira de comunicação.

Sobre informação sonora nos autocarros, o E3 refere que, quando existe, em horas de ponta, não é audível:

Porque é evidente que se o volume da sonorização for reduzido se calhar a esta hora e estamos aqui por volta das 16h00, 16h30 da tarde em agosto, o sistema até é audível; mas se estivermos a falar em horas de ponta, não é audível de certeza absoluta.

O que ele (E3) sugere é que haja uma forma de controlar o volume da informação sonora sobre as paragens efetuadas, no sentido de que o som seja audível a qualquer hora do dia.

A questão pelo E3 levantada, é relativa à ativação do aviso sonoro de acionamento do sinal de STOP, e que já foi abordada. Esta é uma questão muito importante para as pessoas cegas, pois sem o sinal sonoro, não têm como saber que o STOP foi acionado.

Ao nível da informação, tanto o E3 como o E4 se queixaram sobre a acessibilidade da nova aplicação de assistência ao uso do transporte público que faz o planeamento das rotas e das viagens que os utentes pretendem, tendo em conta o ponto de partida e o ponto de destino. A nova aplicação é a Coimbra.Move-me, mas ambos dizem preferir a antiga aplicação que foi descontinuada, a SMTUC Mobile. O E3 faz críticas mais severas à aplicação, nomeadamente devido à sua falta de acessibilidade para pessoas invisuais. Já a E4, refere que a aplicação anterior era boa, por ser mais simplificada, e que “não se dá muito bem” com a nova aplicação.

e) Atitude dos motoristas

O E1 contou um episódio em que o motorista parou o autocarro afastado da paragem, e em que ele teve que descer na passadeira que se encontrava nas imediações para a paragem - visto que, as passadeiras, são a única razão pela qual os passeios possuem rampa (quando possuem) – para a estrada e dirigir-se até à entrada da viatura, para poder subir a rampa e entrar no autocarro.

Quanto ao E3, ele refere que o problema não é o autocarro parar afastado, por si, mas o facto de existirem carros estacionados que impedem que os motoristas parem mais próximos. E que à custa disso pode, em ruas mais movimentadas, não se dar conta da paragem de um autocarro, especialmente se este for mais silencioso.

O primeiro entrevistado, queixou-se, relativamente aos motoristas, do facto de sentir que eles não reparam nas pessoas de cadeira de rodas. Declarando que os condutores “não têm a noção que uma pessoa de cadeira de rodas possa querer apanhar o autocarro”. É sempre necessário dizer-lhes que vão querer usar aquele autocarro, porque de outra forma eles não agem. E que quando prestam auxílio, fazem-no como se fosse um peso e um esforço enorme, não reagindo com muita simpatia.

Quando entrevistei a E4 procurei saber qual era a opinião dela em relação a este tópico e como ela precedia quando tinha que apanhar o autocarro, ela diz que o que faz é ir para a porta da frente e esperar que todos entrem, pondo-se ao lado da porta para que o motorista perceba que tem que lhe dar auxílio.

Ao contrário do E1, aquilo que tanto o E3 e a E4 fazem transparecer é que os condutores são simpáticos e maioritariamente bons profissionais, com boa formação, sensíveis, e que param na paragem quando veem uma bengala. O E3 inclusive acrescenta que os condutores são a “solução de acessibilidade”, porém, enquanto seres humanos também cometem erros e estão sujeitos a falhas. Refere ainda que existe uma sobrecarga posta nos motoristas, mas que em termos gerais são “impecáveis”.

Por fim, acrescenta-se mais uma das sugestões que este entrevistado (E3) faz. Ele fala sobre a parceria que a ACAPO tem com a SMTUC. Esta é uma parceria é informal, que “permite ultrapassar algumas questões”, e a sugestão do entrevistado vai para a importância de existir uma “cultura de trabalho em rede”.

Ele (o E3) refere que é importante que se uma empresa que presta um serviço público quer implementar um novo sistema de bilhética, um novo sistema de georreferenciação, uma nova aplicação, entre outras decisões que afetam diretamente as pessoas que usam o serviço; devia de haver o cuidado de “dialogar com outros atores da comunidade, para perceber o que é que se pode otimizar e onde é que existem barreiras”. De maneira a que as medidas introduzidas sejam o mais inclusivas possível.

5.6. Análise e discussão dos resultados obtidos com a análise do site

Em primeiro lugar, nesta secção, serão apresentados os dados obtidos com o índice do AccessMonitor. Será apresentado o resultado do *site* anterior e do novo. Uma vez que, o *site* mudou sem que tivesse aplicada a avaliação do TAW, no que toca aos resultados obtidos a partir dessa ferramenta só constarão os resultados do novo *site*. Serão apenas discutidos os resultados relativos aos erros e avisos apresentados pelas ferramentas.

Antes de partir para a análise, foi construída a Tabela 5.20, que apresenta, em seguida, os princípios, as diretrizes os critérios de sucesso e os níveis de conformidade das WCAG 2.0. As WCAG 2.0 foram desenvolvidas pelo Consórcio Web (W3C) e constituem-se como um dos principais modelos para ajudar os *web-designers* no desenvolvimento dos seus websites.

Um *site* precisa de obedecer a quatro critérios: ser perceptível, operável, compreensível e robusto. Dentro de cada um dos princípios enquadram-se as diretrizes, e por sua vez, os critérios de sucesso. Cada critério de sucesso tem o seu próprio nível de conformidade que varia entre A, AA e AAA. O nível de conformidade A inclui os critérios mais básicos. O nível de conformidade AA identifica os problemas que podem dificultar o acesso à informação. O nível de conformidade AAA constitui-se como o nível mais elevado de acesso. Portanto, eles são como que camadas o AA inclui o nível A, adicionando mais uns critérios, e o nível AAA, inclui os outros 2 níveis, acrescentando mais critérios específicos.

A avaliação da acessibilidade dos sites, feita pelo AccessMonitor, baseia-se num índice de 1 a 10, sendo que 1 significa que o *site* tem uma muito má prática de acessibilidade, e 10, que o *site* tem uma prática excelente.

Tabela 5.20 – Princípios, diretrizes, critérios de sucesso e nível de conformidade das WCAG 2.0

Princípios	Diretrizes	CrITÉRIOS de Sucesso	NÍvel de conformidade
Percetível	1.1 - Textos Alternativos	1.1.1 - Conteúdo não textual	A
	1.2 - Meios baseados no tempo	1.2.1 - Só áudio e só vídeo (gravações)	A
		1.2.2 - Legendas (prégravadas)	A
		1.2.3 – Áudio descrição ou meio alternativo (pré-gravado)	A
		1.2.4 - Legendas (em direto)	AA
		1.2.5 - Descrição auditiva (pré-gravada)	AA
		1.2.6 - Língua gestual	AAA
		1.2.7 - Descrição estendida de áudio	AA
		1.2.8 - Alternativa de Media	AAA
		1.2.9 - Só Áudio	AAA
	1.3. Adaptável	1.3.1 - Informação e relações	A
		1.3.2 - Sequência com sentido	A
		1.3.3 - Características sensoriais	A
	1.4 - Distinguível	1.4.1 - Uso de cor	A
		1.4.2- Controlo do volume	A
		1.4.3 - Contraste (mínimo)	AA
		1.4.4 - Redimensionamento do texto	AA
		1.4.5 - Imagens de texto	AA
		1.4.6 - Contraste	AAA
		1.4.7 - Áudio baixo ou sem áudio fundo	AAA
		1.4.8 - Apresentação visual	AAA
		1.4.9 - Imagens de texto (sem exceção)	AAA
Operacional	2.1 - Acessível através do teclado	2.1.1 - Teclado	A
		2.1.2 - Sem bloqueios do teclado	A
		2.1.3- Teclado (sem exceção)	AAA
	2.2 - Tempo suficiente	2.2.1 - Tempo ajustável	A
		2.2.2 - Pausar, parar, ocultar	A
		2.2.3 - Sem tempo	AAA
		2.2.4 - Interrupções	AAA
		2.2.5 - Reautenticação	AAA
	2.3 - Provocar ataques	2.3.1 - Limite de três flashes ou menos	A
		2.3.2 - Três flashes	AAA
	2.4 - Navegável	2.4.1 - Evitar bloqueios	A
		2.4.2 - Páginas com título	A
		2.4.3 - Ordem de foco	A
		2.4.4 - Finalidade dos links (no contexto)	A
		2.4.5 - Múltiplas vias	AA
		2.4.6 - Cabeçalhos e etiquetas	AA

Tabela 5.20 – Princípios, diretrizes, critérios de sucesso e nível de conformidade das WCAG 2.0 (continuação)			
Princípios	Diretrizes	CrITÉrios de Sucesso	NÍvel de conformidade
Operacional	2.4 - Navegável	2.4.7. Foco visível	AA
		2.4.8 - Localização	AAA
		2.4.9 - Finalidade do link	AAA
		2.4.10 - Secção de títulos	AAA
Compreensível	3.1 - Legível	3.1.1 - Língua da página	A
		3.1.2 - Língua das partes	AA
		3.1.2 - Palavras invulgares	AAA
		3.1.3 - Abreviaturas	AAA
		3.1.4 - Nível de leitura	AAA
		3.1.6 - Pronúncia	AAA
	3.2 - Previsível	3.2.1 - Ao receber o foco	A
		3.2.2 - Ao introduzir dados	A
		3.2.3 - Navegação consistente	AA
		3.2.4 - Identificação consistente	AA
		3.2.5 - Mudança a pedido	AAA
	3.3 - Introdução de dados assistida	3.3.1 - Identificação de erros	A
		3.3.2 - Etiquetas ou instruções	A
		3.3.3 - Sugestão para erros	AA
		3.3.4 - Prevenção de erros (legais)	AA
		3.3.5 - Ajuda	AAA
		3.3.6 - Prevenção de erros (todos)	AAA
Robusto	4.1 - Compatível	4.1.1 - Processamento	A
		4.1.2 - Nome, função, valor	A

O AccessMonitor avaliou a acessibilidade do anterior *site*, com base nas WCAG 2.0 com uma pontuação de 4,8. A bateria de testes aplicados pelo AccessMonitor, inclui 12 testes de nível de conformidade A, 3 testes de nível de conformidade AA e 1 teste de nível de conformidade AAA. Nos testes de nível A o *site* apresentou 7 erros e 4 avisos. Nos testes de nível AA, apresentava 2 erros e 1 aviso. E apresentava 1 erro no teste de nível AAA. Segundo o AccessMonitor, o *site* não passava na bateria de testes de nível A.

Na avaliação feita ao *site* depois da reforma, o AccessMonitor realiza 13 testes de nível A, 4 de nível AA e 4 de nível AAA. O *site* continua a apresentar 7 erros nos testes de nível A e 5 avisos. Quanto aos testes de nível AA, apresenta 2 erros e 2 avisos, tal como para os testes de nível AAA. Além de descer 0,4 pontos, apresentando uma pontuação no índice do AccessMonitor de 4,4, o *site* continua a não passar a bateria de testes do AccessMonitor de nível A, apresentando um nível muito baixo de acessibilidade.

O TAW é uma ferramenta que aplica a bateria de exames AAA WCAG 2.0 e permite identificar os problemas e os avisos na acessibilidade dos *sites*. A sua análise inclui-se em 2 categorias, uma automática, em que a ferramenta consegue detetar os problemas que devem ser resolvidos sem necessidade de confirmação, e a manual, em que, nestes casos, a ferramenta (TAW) identifica o problema, mas o utilizador deve confirmar manualmente se ele existe, ou dispensar, caso não exista.

A ferramenta TAW permitiu identificar, tendo em conta a Tabela 5.20 (a primeira das WCAG), de forma simples e em detalhe, os problemas e as advertências/avisos. A ferramenta identificou 69 problemas, em 7 critérios de sucesso que precisam de correções, e 519 advertências em 12 critérios de sucesso.

A Tabela 5.21 mostra em detalhe quais os critérios em que os problemas e advertências se inserem.

Tabela 5.21 – Problemas e Advertências com base na ferramenta TAW					
Princípios	Diretrizes	Crítérios de Sucesso	Nível de conformidade	Problemas	Advertências
Perceptível	1.1 - Textos Alternativos	1.1.1 - Conteúdo não textual	A	1	56
	1.3. Adaptável	1.3.1 - Informação e relações	A	4	8
	1.4 - Distinguível	1.4.4 - Redimensionamento do texto	AA		62
Operacional	2.1 - Acessível através do teclado	2.1.1 - Teclado	A		1
	2.4 - Navegável	2.4.1 - Evitar bloqueios	A		3
		2.4.2 - Páginas com título	A		1
		2.4.4 - Finalidade dos links (no contexto)	A	59	63
		2.4.6 - Cabeçalhos e etiquetas	AA		62
Compreensível	3.2 - Previsível	3.2.2 - Ao introduzir dados	A	1	
	3.3 - Introdução de dados assistida	3.3.1 - Identificação de erros	A		2
		3.3.2 - Etiquetas ou intruções	A	1	
		3.3.3 - Sugestão para erros	AA		1
		3.3.4 - Prevenção de erros (legais)	AA		3
Robusto	4.1 - Compatível	4.1.1 - Processamento	A	1	257
		4.1.2 - Nome, função, valor	A	2	

Fora estas questões mais técnicas que têm que ser consideradas, em termos do valor de usabilidade e do aspeto geral, e em comparação com o aspeto, disposição e apresentação do *site* anteriormente, a nova interface é mais apelativa, mais fácil intuitiva e mais *user-friendly*.

Tendo em conta os requisitos do decreto-lei n.º 9/2015, o *site* obedece a todos os requisitos (apresentados na secção 3.5, Tabela 3.24). O site da SMTUC apresenta informação sobre todos os horários de todas as linhas, abrindo uma hiperligação para um ficheiro PDF que pode ser baixado e

guardado nos dispositivos dos utentes. Assim como, possui informação sobre as tarifas, preços e sobre os locais onde se vendem os títulos de transporte e respetivo horário de funcionamento.

O *site* também possui informação sobre a frota, com fotografias de todos os autocarros e a descrição das características de cada um deles, nomeadamente, sobre as características de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida e cadeira de rodas. Existe, também, uma secção que dá pelo nome de “Rede” onde pode ser consultado o mapa da rede de transportes da entidade e fazer o cálculo de rotas, designando o ponto de partida e de chegada, como acontece nas aplicações.

A secção “Serviços”, pode levar o utente para várias páginas, tendo em conta o serviço sobre o qual ele (o utente) deseja obter informação: Estacionamentos, Linha Azul, Linha do Botânico, Elevador do Mercado, Coimbra Tour, Transporte Especial – Mobilidade Reduzida, Publicidade nas Viaturas e Produtos.

Na secção de Perguntas Frequentes, o utente pode esclarecer as dúvidas mais recorrentes. E na secção “Notícias” podem ser encontradas notícias sobre atividades, distinções e ações da empresa, bem como avisos sobre alterações no funcionamento dos autocarros, linhas, etc. Esta última questão é muito relevante, pois permite que a qualquer momento os utentes possam estar a par do que se passa com o serviço.

Normalmente a entidade responsabiliza-se por, sabendo com antecedência de eventuais alterações ao serviço, colocar informações nas paragens. Mas verificou-se que existem queixas sobre esta questão, nomeadamente em paragens mais afastadas do centro, em que as pessoas reclamam por não serem afixados papéis que indiquem a alteração. Ao colocar a informação no site, é uma forma de contornar este problema, mas ainda assim, há pessoas que ainda hoje não sabem utilizar e/ou não têm computadores ou *smartphones* para aceder ao site da entidade e ter acesso a essa informação. Portanto, não desvincula a necessidade de colocar informação no máximo de paragens possível.

Fazendo *scroll* na página inicial do site, sem ter que se carregar em qualquer menu, aparecem botões de acesso rápido para “rotas e percursos” – que direcionam o utilizador para o mapa da rede – para “tarifário”, para “pontos de venda”, para “FAQ’s” (Frequent Asked Questions – Perguntas Frequentes), e para “Coimbra.Move-me” para ter acesso a informação que promove a aplicação móvel de transporte da entidade.

Em seguida, a circular em rodapé, são postos em destaque os avisos principais sobre alterações a decorrer. Abaixo encontram-se as Novidades e Destaques e os Locais de Venda – acompanhados de um mapa satélite da cidade para procurar esses locais. No final da página inicial, existem fotos a passar de todos os autocarros da frota, as quais o utilizador pode seleccionar e obter informações sobre as características (dos autocarros), e, nomeadamente, sobre a acessibilidade dos mesmos.

5.7. Análise e discussão dos resultados obtidos com a análise das aplicações

Durante a observação participante, sempre que se pretendia usar o transporte público, recorreu-se a 2 aplicações móveis para *smartphone*. Através da sua base de dados e com o acesso à localização (ou pela designação do sítio da partida e do sítio de chegada), as aplicações, faziam o planeamento em tempo real da viagem, sugerindo as várias opções de transporte e linhas que podiam ser tomadas em breve. A experiência pessoal de uso, juntamente com as informações obtidas a partir da entrevista do E3, permitiram construir uma comparação entre as duas aplicações. Com os pontos fortes e fracos de cada uma.

Começando exatamente pela informação obtida na entrevista, falou-se dos horários das paragens, em que o entrevistado E3 disse que raramente se apercebia de pessoas a olhar para os horários. Às vezes um estudante ou outro, mas que eles desistem facilmente e preferem consultar o horário no telemóvel, do que perder tempo a tentar decifrar os horários das paragens. Mais adianta que provavelmente quem usaria os horários das paragens seriam pessoas de “60 e picos anos” que não possuem telemóvel que permita ter acesso aos horários e que precisam de pedir ajuda para consultá-los porque sozinhos “não conseguem.”

E continua dizendo, passo a citar:

Há situações que a mim particularmente me doem um pouco falar, porque teria sempre a expectativa que a tendência fosse a da evolução positiva e não é verdade. Havia, por exemplo, uma aplicação que permitia uma consulta fácil de horário dos transportes urbanos no telemóvel, o SMTUC *Mobile*. Essa aplicação neste momento foi descontinuada. Quando nós vamos à *PlayStore* ou *AppleStore* para fazer a descarga da aplicação, aquilo que nos aparece já não é o SMTUC *Mobile*, mas sim o Move-me.Coimbra. Uma aplicação absolutamente absurda do ponto de vista da usabilidade e da acessibilidade para pessoas cegas. Não conseguimos usar aquilo. Não sei, não conheço ninguém que utilize, mesmo sem ter deficiência visual, não conheço ninguém que utilize, mas é uma aplicação absolutamente negligente em relação a requisitos de acessibilidade.

Nisto eu acrescento dizendo que existe uma outra aplicação, a Moovit, que pode ser utilizada em diversas partes do globo. Questão à qual o E3, responde a dizer que conhece, e que utiliza essa aplicação:

Eu utilizo. Mas lá está, os SMTUC, infelizmente, vivem fechados sobre o seu próprio umbigo. O que é que acontece, estamos nos mês de agosto: os horários não estão atualizados. Ou seja, a Moovit criou o banco de dados há não sei quantos anos, com a geolocalização das paragens num determinado ponto, etc, etc, etc, com determinados horários. A realidade muda, mas os SMTUC fecham o sinal e, portanto, a Moovit não consegue utilizar. Só se eu, utilizador comunicar para lá. É engraçado, por exemplo, a paragem que serve a minha casa mudou; e ao ter mudado, altera os resultados da pesquisa. O que é que eu quero dizer com isto? Quer dizer que, por uma diferença de, em linha reta, será uma diferença de 3 metros, mas em termos de itinerário, em termos de linha percorrida, será uma diferença de 8, 9 metros. Quando eu utilizo as funções de desenhar rotas, já me vai dar uma diferença muito grande. Porquê? Porque a geolocalização não foi corrigida. Agora, é a minha aplicação, é a aplicação que eu utilizo.

Portanto, o que se depreende é que houve uma altura que a SMTUC possuía o servidor aberto de maneira que a Moovit acedia à informação da entidade para criar a sua base de dados para o transporte urbano de Coimbra. Fechado o servidor, a Moovit deixa de conseguir continuar a atualizar a sua base de dados. A questão é que os dados ainda não diferem muito, por isso é que ainda é possível usar a aplicação com algum rigor. Mas como o E3 salienta, existem alguns detalhes, nomeadamente de geolocalização e os horários de verão, em que a aplicação está desatualizada.

Questionado sobre a usabilidade da aplicação Moovit, o E3 declara:

É de uma usabilidade, absolutamente notável. Não tenho um único ponto a apontar a essa aplicação em termos de usabilidade e de acessibilidade. E às vezes eu questiono-me: porque é que havendo coisas tão boas, nós vamos concentrar em coisas que, pronto, que não aproveitam o que de bom existe? Claro, esta aplicação [Coimbra.Move-me], teria uma vantagem que era a de integrar já outros operadores, e essa seria uma vantagem que o Moovit no caso de Coimbra não oferece. No caso do Porto, por exemplo, ou de Lisboa, oferece, no caso de Coimbra, não oferece, porque alguém tem de tomar a iniciativa de adicionar ali os transportes para a Figueira da Foz, para a Lousã e a rodoviária e essas coisas todas, mas ninguém fez isso. Lá está, tem de partir do utilizador. Portanto, teríamos aqui uma vantagem do Move-me, mas com a inacessibilidade da aplicação, nada feito.

Com “tem que partir do utilizador” o entrevistado quer dizer que, o utilizador contribui para a construção dessa aplicação, cooperando para o acrescento de serviços e atualização de horários e de paragens. O que mostra alguma flexibilidade da aplicação.

Quanto ao planeamento de rota integrado nenhuma das aplicações, em Coimbra, o faz. A aplicação Coimbra.Move-me também existe para ser usada em outras cidades do país como Lisboa, onde faz o planeamento integrado. O que é que isto significa, se o utilizador precisar de viajar para determinado destino, a aplicação vai sugerir todas as opções de transporte disponíveis, e no caso sugerir a complementaridade dos transportes, por exemplo, entre autocarro, metro, transporte ferroviário suburbano, barco e até transporte sul do Tejo. No entanto, ela não informa sobre as características do transporte, neste caso, se o transporte é acessível ou não. Ela constrói a rota apenas tendo em conta a disponibilidade de transporte, e não as tuas características.

A aplicação Coimbra.Move-me, possui informações de horário e planeamento de rotas da CP (Comboios de Portugal) para todo o país a partir de Coimbra, da mesma forma que faz o planeamento de rotas com os horários e paragens da SMTUC. Porém, ela não faz a integração dos dois meios de transporte, se o utilizador estiver numa determinada localização e pretender ir para a Figueira da Foz, a aplicação não vai gerar uma rota automática para o percurso todo, aparece a mensagem: “Não existem rotas disponíveis.” Terá que fazer a rota até à estação de comboios, individualmente, e depois a rota da estação de comboios de Coimbra até à Figueira da Foz.

O planeamento integrado nestas duas aplicações só funciona para a conjugação de duas linhas de autocarro diferentes. Ou seja, se para chegar ao destino o utente precisar de trocar de linha, essa alteração aparece na definição da rota, pelo que o utilizador sabe que na paragem indicada terá que sair e apanhar o próximo autocarro da linha seguinte para chegar ao destino.

Outra questão é que a Moovit faz o acompanhamento em tempo real da viagem, através das informações de GPS e localização do telemóvel do utilizador. Assim ele pode acompanhar a viagem pelo telemóvel e é notificado quando está a chegar à sua paragem, que tem que sair ali.

O E3, também explicou que ambas as aplicações fazem o planeamento da viagem em tempo real, mostrando a hora exata a que é esperado que o autocarro chegue à paragem. Porém, o Moovit, como não tem acesso à informação em tempo real, recorre à média do tempo de deslocação do autocarro, tendo em conta a velocidade média. Já a Coimbra.Move-me, possui essa informação de horário mais próxima da realidade, por estar mais atualizada com a base de dados da SMTUC, neste momento.

Um dado interessante, é que a empresa de *software* que desenvolveu a aplicação Coimbra.Move-me, a OPT (Optimização e Planeamento de Transportes, S.A.) – “pioneira em Portugal no desenvolvimento de projetos de I&D, no âmbito do planeamento operacional de transportes coletivos, desenvolvendo soluções informáticas avançadas para a gestão e otimização de sistemas de transportes e geração automática de informação ao público” (OPT, 2005) – esteve também por detrás do desenvolvimento dos painéis/ecrãs informativos que se encontram nas paragens – os logotipos que aparecem quando se abre a aplicação, são os mesmos que estão nos painéis.

Com base na experiência de utilização, construíram-se alguns prós e contras das aplicações e apresentados na Tabela 5.22 e na Tabela 5.23.

Tabela 5.22 – Prós e Contras da aplicação Coimbra.Move-me

Aplicações	Prós	Contras
Coimbra.Move-me	Horários e paragens estão atualizados;	A aplicação é lenta;
	O planeamento de rotas surge com horários em tempo real;	A aplicação é pouco <i>user-friendly</i> ;
	Planeia as viagens de SMTUC e da CP, a partir de Coimbra;	A localização automática teve que ser ativada manualmente (facto que só percebi fora do período de observação, pois até então tinha sempre que selecionar, no mapa, o ponto de partida e o ponto de chegada);
	Mostra os trajetos das diferentes linhas da SMTUC no mapa;	Quando tinha como destino a Praça da República, a aplicação localizava uma Praça em São Paulo, Brasil e não a de Coimbra;
	Faz o planeamento da rota desde a origem até ao destino, incluindo o trajeto entre a origem e a paragem, e entre a paragem e o destino, e indicando o tempo de caminhada e o tempo de viagem no autocarro (duração);	A Linha do Botânico e a Linha Azul não estão incluídas na aplicação, pelo que não é feito o planeamento para estas linhas;
	No menu, quando se seleciona “Pontos de Interesse”, o utilizador tem acesso à localização das lojas SMTUC no mapa;	Os comandos do menu da aplicação precisam de ser clicados duas vezes para serem abertos;
		A aplicação não faz o planeamento de rota integrado com a CP, nem com as outras operadoras de Transporte Público da cidade (como a Moisés e a Transdev);
		A aplicação não dá informação sobre as características de acessibilidade dos autocarros.

Tabela 5.23 - Prós e contras da aplicação Moovit

Aplicações	Prós	Contras
Moovit	A interface é <i>user-friendly</i> e intuitiva;	O facto de não fazer o planeamento integrado da rota, cruzando a informação das várias empresas de transporte a operar em Coimbra e da CP. – Uma vez que a Moovit em Coimbra possui apenas base de dados para o serviço da SMTUC;
	A aplicação é rápida;	O facto de os horários e a localização não estarem atualizados, de acordo com as alterações que foram efetuadas, após ter sido selado o cruzamento de informação da SMTUC com esta aplicação;
	Conecta-se automaticamente com a localização GPS do telemóvel;	Falta de informação em tempo real;

Tabela 5.23 – Prós e contras da aplicação Moovit (continuação)		
Aplicações	Prós	Contras
	Dá para fazer a pesquisa das linhas existentes e quando selecionada uma linha aparece destacada a paragem, que essa linha faz, mais próxima do sítio em que nos encontramos;	A Linha do Botânico e a Linha Azul não estão incluídas na aplicação, pelo que, não é feito o planeamento para estas linhas.
	E quando selecionada a opção “estações” a aplicação automaticamente informa sobre as estações (paragens) mais próximas do local onde nos encontramos, que podem também ser vistas no mapa;	A aplicação não dá informação sobre as características de acessibilidade dos autocarros.
	É uma aplicação que pode ser usada em diversas cidades, não só de Portugal, mas também, do mundo todo.	

Pelos prós e contras apresentados, podemos perceber que existem características comuns entre as aplicações. Essencialmente, ambas fazem as mesmas funções, porém, existem algumas diferenças. A diferença com mais peso é de facto a experiência de usabilidade. A aplicação Coimbra.Move-me beneficiaria de uma interface mais fácil de utilizar, mais intuitiva e direta.

E relativamente ao Moovit, o principal problema é o facto de lhe ter sido vedado o acesso para se atualizar e ter informação em tempo real, e atualizada com as alterações de horários e nova geo-localização das paragens. Tal como o E3 testemunha:

O Moovit poderia ser fantástico se tivesse informação em tempo real, [mas] como não tem acesso à base de dados.... Por exemplo agora há uma série de linhas que utilizo e que sofreram alterações significativas, para mim é uma tortura porque eu não tenho capacidade já para decorar. Mas é pena, porque o Moovit e o SMTUC *Mobile* davam-me uma ajuda preciosa... agora não tenho essa ajuda, pronto, não sei.

A SMTUC *Mobile*, foi a aplicação que foi descontinuada e que tanto o E3 como a E4 se referiram a ela como uma aplicação que funcionava, e que preferiam em detrimento da nova aplicação.

E4: Usei uma aplicação muito boa que depois acabou. A antiga. A recente [Coimbra.Move-me] já não acho muito boa, não me dou bem com aquilo. A outra era mais simplificada.

Destaca-se, contudo, o ponto forte de o Moovit ser uma aplicação internacional, e que poder ser utilizada por turistas que visitem Coimbra, que já conhecem a aplicação. Uma vez que, eles já possuem uma ferramenta muito útil para poderem usar o serviço de transporte, não precisam de enfrentar uma série de barreiras como a incompreensão dos horários, a linguagem, ou o facto de não conhecerem o território. Basta colocar de para onde querem ir e a aplicação traça a rota por eles e com acompanhamento GPS da sua localização.

Desta análise salienta-se, ainda, que, independentemente dos prós, tanto de uma como de outra aplicação, ambas têm um contra em comum com grande peso para este estudo, que é o facto de nenhuma das aplicações apresentar informação sobre as características de acessibilidade do transporte para o qual simulam a rota. O desenvolvimento desta funcionalidade seria uma mais valia, não só para o utilizador, mas também para aplicação, pela vantagem competitiva que criaria.

A Google disponibiliza uma aplicação chamada Teste de Acessibilidade, que aplica um teste de acessibilidade às aplicações do *smartphone* a um nível mais técnico. Com base em screenshots, a aplicação identifica os elementos da imagem e faz sugestões de melhoria de acessibilidade. A partir desses resultados, os utilizadores, podem fazer sugestões de melhoria aos criadores das aplicações.

Feito o teste à aplicação Coimbra.Move-me os resultados obtidos são relativos:

- ao contraste da imagem ou do texto – quando a relação entre o texto ou símbolo (por exemplo símbolo de retroceder) e fundo não tem muito contraste e é feita a sugestão da relação de contraste adequada;
- à área de toque – sugere-se o aumento da área de toque;
- à existência itens clicáveis no ecrã – nomeadamente relativo ao mapa e à página inicial de menu;
- E à etiqueta legível – quando elementos do ecrã podem não possuir etiquetas legíveis por leitores de ecrã.

Quando se faz o teste à aplicação Moovit as sugestões de melhoria que surgem são relativas:

- à área de toque;
- ao contraste do texto;
- e à etiqueta legível.

A aplicação faz sugestões de medidas (tamanho), contraste e alterações a ser feitas, para que os desenhadores das aplicações saibam o que fazer para tornar a aplicação mais acessível. Como se pode comprovar, as indicações de acessibilidade têm em conta as necessidades de pessoas com baixa visão (contraste), mas também as necessidades de pessoas cegas e pessoas com deficiências motoras, que as impeçam de usar a interface do *smartphone* com as mãos e tenham que usar os controlos por voz (etiqueta legível).

5.8. Análise e discussão dos resultados obtidos com a análise das queixas feitas no Portal da Queixa

O último elemento desta pesquisa foi a procura por queixas e reclamações dirigidas à entidade SMTUC. A leitura de todas as queixas permitiu construir um padrão. Abaixo serão apresentados os gráficos resultantes da análise das queixas e reclamações. Os gráficos seguem a organização já estipulada pelos tópicos Serviço, Atitude do Condutor, Condições do Autocarro e Informação.

A análise das queixas, serviu para em alguns casos confirmar alguns parâmetros, requisitos e barreiras que guiaram a pesquisa e que surgem desde a análise bibliográfica. Outros parâmetros tiveram que ser criados porque não constavam até ao momento. Esta análise foi extremamente útil para que se pudesse perceber mais sobre a satisfação dos utentes, o tipo de queixas que surgem mais, perceber as falhas que o serviço mais comete e a constatação de alguns parâmetros que, de outra forma, não era possível de ser feita.

A Figura 5.27, mostra a visão de conjunto das queixas por tópico de análise. Mais de metade das queixas (56%) são sobre questões sobre o serviço da SMTUC (horários, atrasos, falhas, tempos de espera, imprevisibilidade, falta de confiança no serviço, dependência do serviço, entre outras). Questões relacionadas com a atitude e comportamento do condutor, são a segunda principal razão de reclamação,

com 27% das queixas. Particularidades relacionadas com a informação recebem 10% das queixas. As condições dos autocarros foram referidas em 7% das queixas.

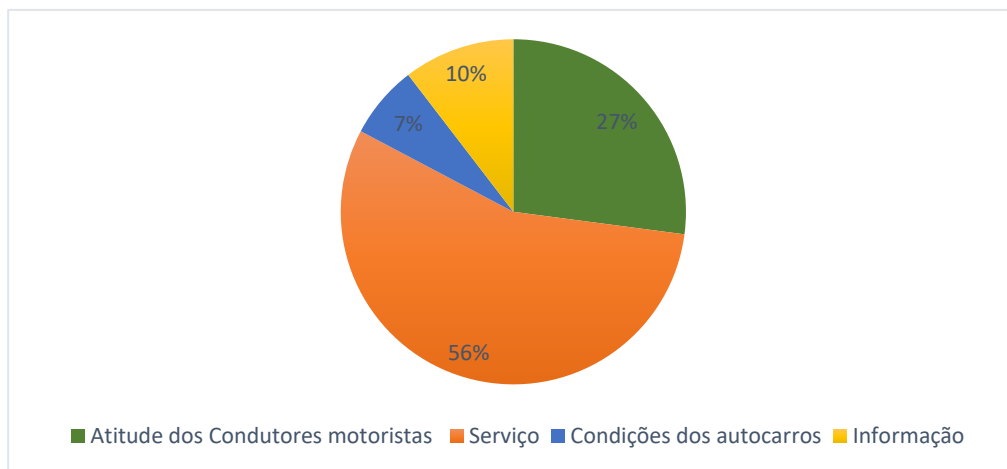


Figura 5.27 – Visão geral sobre as queixas.

Uma das situações que se verifica é que uma mesma queixa, muitas vezes, dá informação sobre uma série de outros problemas. Portanto, há parâmetros que podem não ser a principal razão da queixa, mas que são evidenciados durante a mesma e por isso passam a constar na construção desta análise.

Para obter uma imagem visual das palavras que são mais vezes repetidas nas queixas analisadas, recorreu-se a uma aplicação na internet (*Wordclouds* - <https://www.wordclouds.com>) que converteu as queixas numa nuvem de palavras. O resultado está representado na Figura 5.28.

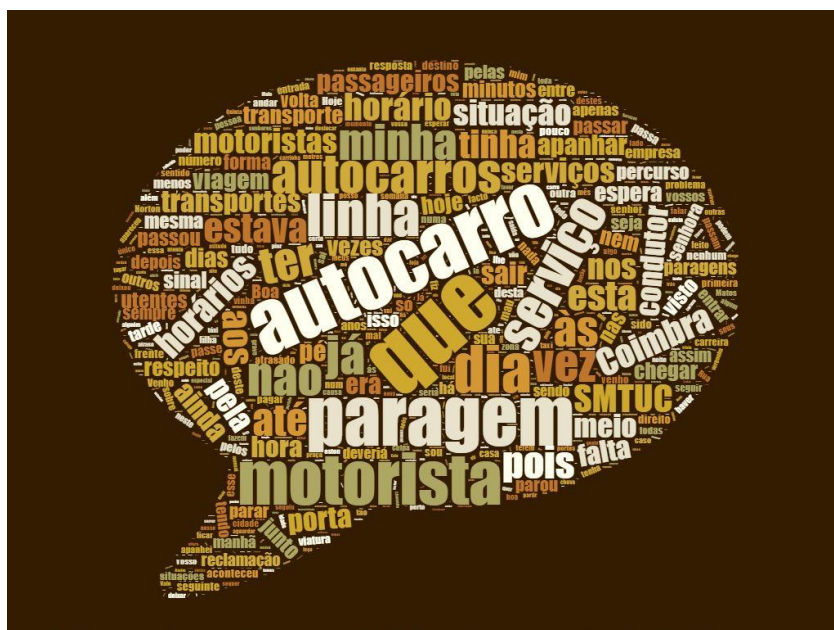


Figura 5.28 - Nuvem de palavras das queixas feitas à SMTUC.

Fonte: Wordclouds

Em destaque podem ler-se as palavras autocarro(s), paragem, motorista(s), condutor, serviço(s), horários, SMTUC. Através desta imagem global, já se consegue vislumbrar um pouco as principais ideias

e razões que levam as pessoas a queixar-se. Todas as queixas analisadas, podem ser consultadas no Apêndice 7.

5.8.1. Queixas sobre o serviço

O gráfico da Figura 5.29 mostra quais os parâmetros identificados que constituem o tópico do Serviço prestado da SMTUC, ou que se relacionam com o serviço de alguma forma. No gráfico, observa-se quais as razões em específico que fazem com que as pessoas se queixem do serviço prestado por esta entidade.

A principal razão das queixas contra o serviço, devem-se a irregularidades nos horários, estas irregularidades incluem: horários que não são feitos, inícios de serviço nas linhas antes do tempo ou muito depois do horário estipulado, autocarros que falham paragens e percursos das linhas que não são cumpridos. Foram identificadas 36 queixas que foram feitas por causa desta questão, outras 9 queixas foram feitas por causa de atrasos.

Questões como estas fazem com que as pessoas fiquem na paragem mais tempo que o esperado – em 20 das queixas realizadas, os autores referem que tiveram que esperar mais um tanto de tempo pelo próximo autocarro. Situações como esta têm consequências, como por exemplo, fazem com que as pessoas percam ou cheguem atrasadas aos seus compromissos e empregos. Em 19 das queixas pode ser identificada a dependência que as pessoas têm deste serviço para se deslocar diariamente. Para evitar atrasar a sua rotina, estas irregularidades fazem com que, por vezes, os utentes tenham que pagar por outro modo de transporte (táxi) – 19 pessoas, também, referem isso nas suas reclamações.

A questão do pagamento de outro meio de transporte, ou de viagens extra dentro da SMTUC, também se aplica quando existem, por exemplo acidentes. Algumas queixas referem o facto de, devido a questões de avaria ou acidente da viatura em que circulavam, ter sido cobrado outro título de transporte para circular no autocarro de substituição do primeiro.

Existem, ainda, duas reclamações feitas por causa de alterações aos horários ou percursos das linhas, que causam distúrbios na rotina das pessoas que costumam apanhar o autocarro em determinado horário, e que pela sua alteração ficam sem transporte por exemplo para voltar a casa depois do trabalho (ver Q19 e Q12).

Ainda sobre horários, 6 pessoas reclamaram por causa de ao fim de semana e, sobretudo, em períodos de férias escolares existirem horários desajustados às necessidades da população, por eles começarem mais tarde de manhã e terminarem muito cedo ao fim da tarde, ou por a sua frequência ser drasticamente reduzida.

Em 17 queixas foi evidenciada a questão do serviço infrequente de autocarros, por, em certas zonas, não haver uma maior regularidade de autocarros e os horários dos mesmos serem desfasados entre si. Esta questão encontra-se, por vezes, aliada à pobre conectividade – 3 queixas referem a falta de opção de linhas em determinada zona. A pobre conectividade, gera, também, a necessidade de ocorrer transferes, pela conjugação de mais que uma linha – esta questão é, também, encontrada em 3 queixas.

A falta de autocarros para servir a população, nomeadamente em alturas de hora de ponta ou de avaria, é um problema referido em 8 queixas. Esta situação causa a lotação dos autocarros, por exemplo, nos períodos da manhã, em que as paragens mais próximas do fim da linha, se veem cheias de gente que não consegue autocarro a horas, por este ir já lotado quando passa na paragem. Esta situação questão é abordada em 12 das queixas analisadas e é, também, uma questão que afeta de forma gravosa a rotina dos utentes da SMTUC. Os queixosos chegam a sugerir que devia de existir menos tempo entre autocarros nessas linhas, em momentos críticos do dia (ver Q4, Q67, Q61 Q82)

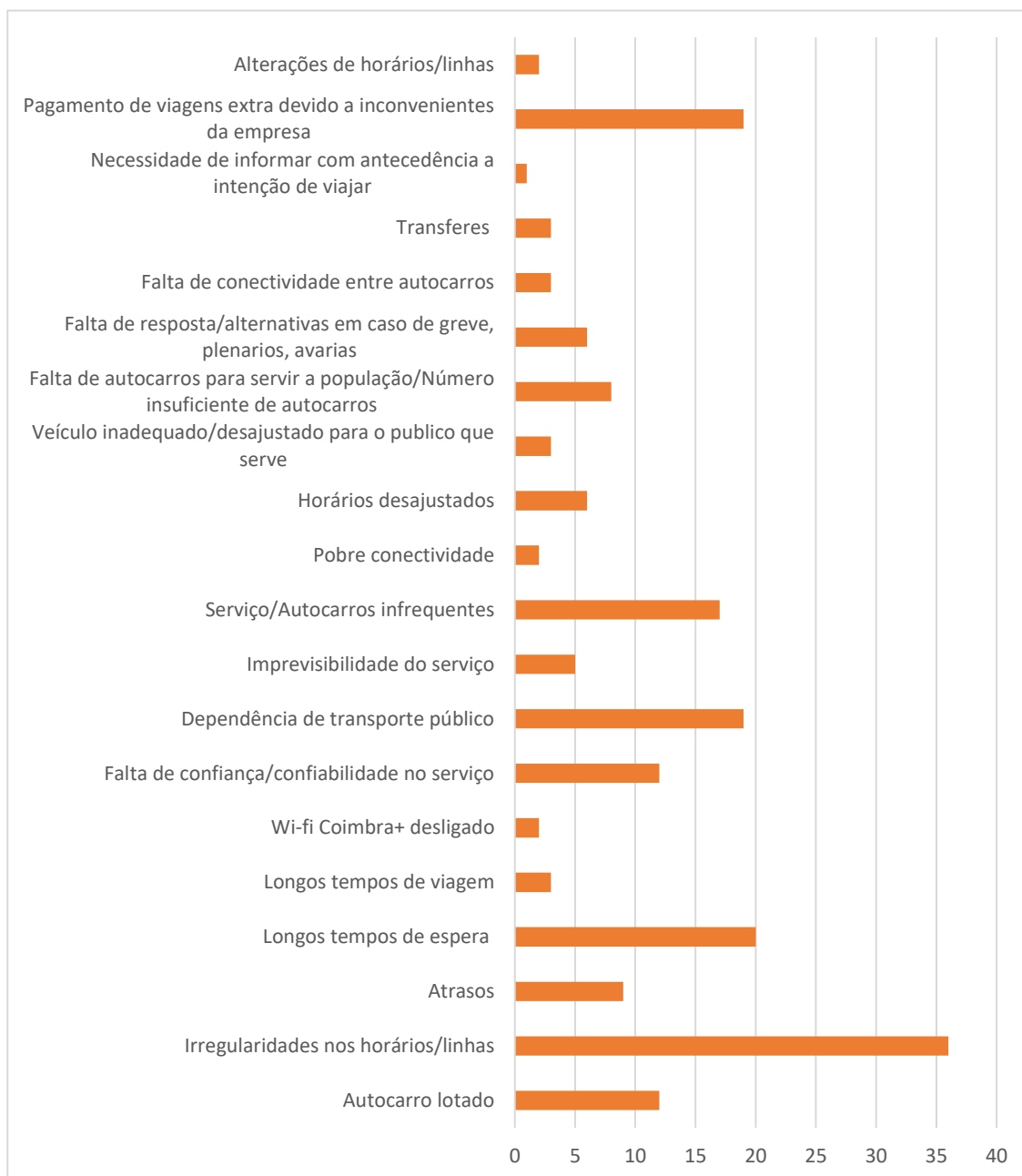


Figura 5.29 - Dados quantitativos das queixas sobre o serviço.

Outra questão que envolve a lotação dos autocarros, deve-se ao facto de, em certas linhas, o tamanho dos autocarros não ser adequado ao volume de pessoas que circulam na linha, em determinadas horas do dia – 3 das queixas analisadas fazem saber esse problema. A lotação dos autocarros gera insegurança e desconforto ao realizar a viagem. Viagens essas que ocorrem em horas do dia em que circula um

grande volume de crianças e jovens, que se dirigem para a escola, ou voltam dela, assim como, pessoas idosas.

A lotação dos autocarros e as irregularidades fazem com que as pessoas vejam o seu tempo de viagem aumentado, como é possível decifrar em 3 das queixas efetuadas (ver Q40, Q63 e Q 77).

A falta de resposta ou de alternativas em dias de greve, plenários, faltas dos funcionários (motoristas), avarias, é outra das razões de reclamação. Seis pessoas queixam-se desta situação, porque ela afeta o normal funcionamento do serviço e das linhas, resultando em horários que não são feitos/autocarros que não passam.

Todas estas irregularidades tornam o serviço imprevisível, facto retirado a partir de 5 das reclamações. E, tal como já foi referido anteriormente, um serviço imprevisível é um serviço em que dificilmente se confia. Existem 12 queixas que evidenciam essa falta de confiança no serviço.

Existe uma pessoa que se queixa do serviço de transporte especial, porque nem sempre é possível saber com 48 horas de antecedência sobre a necessidade de usar o serviço. Soma-se a isso o facto de, por vezes, as pessoas serem avisadas “em cima da hora” da indisponibilidade de carrinhas para as fazer transportar (ver Q20).

Para finalizar a análise das queixas do serviço, 2 pessoas queixaram-se, ainda, da falta de Wi-Fi Coimbra+ a funcionar nos autocarros.

5.8.2. Queixas sobre os condutores

A Figura 5.30 mostra os parâmetros que resultaram da análise das queixas que envolviam direta ou indiretamente questões relacionadas com a atitude dos motoristas dos autocarros.

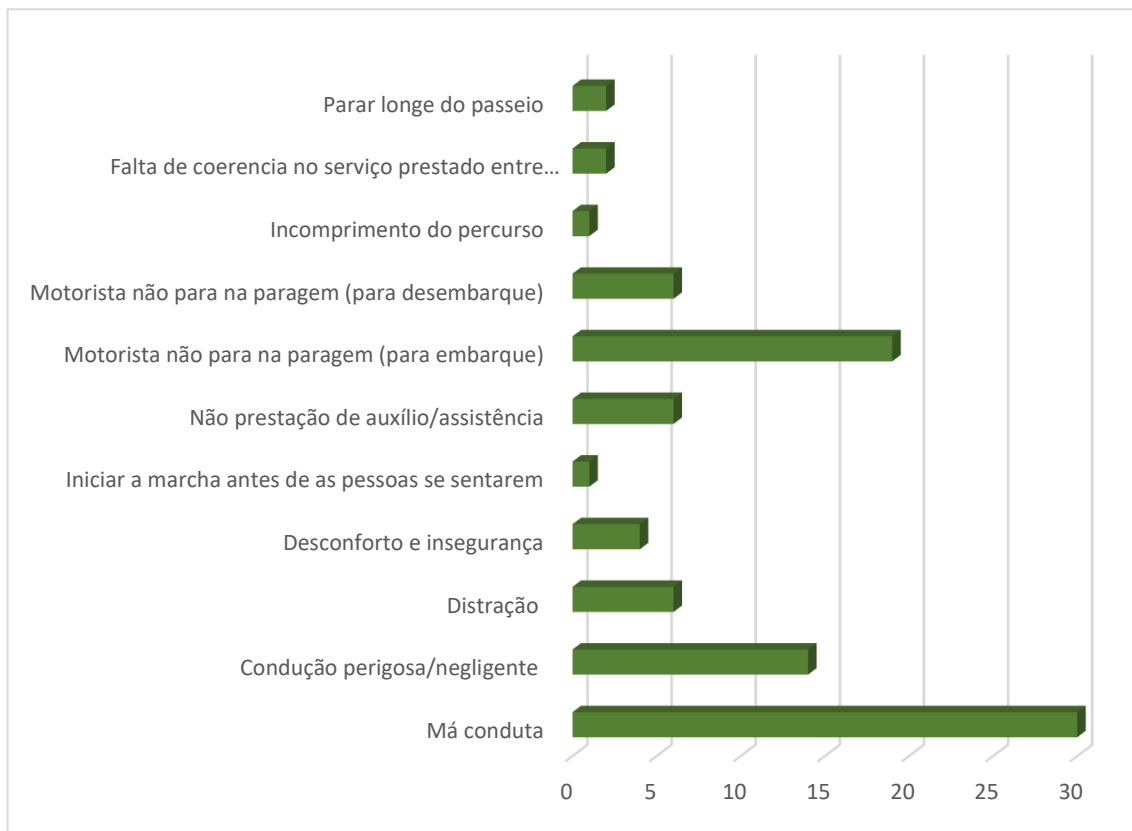


Figura 5.30 - Dados quantitativos das queixas sobre os motoristas.

A má conduta/atitude do motorista é alvo de queixa 30 vezes, seja ou por falta de educação, por falar alto, por ser rude sem motivo, por discriminar, por responder mal a clientes sem razão ou sem compreender o lado deles, ou por negligência. Várias são as razões que levam as pessoas a queixar-se dos motoristas.

Catorze pessoas alegam que o motorista apresenta uma condução perigosa, pela rapidez, por não olhar a prioridades ou por se aproximar muito de peões e velocípedes, com quem partilha a faixa de rodagem, a uma velocidade pouco adequada. Este tipo de condução gera, por sua vez insegurança e desconforto, parâmetro referido por 4 pessoas nas suas reclamações.

Seis pessoas reclamam por o motorista ir distraído na conversa, seja com colegas seus, com outros utentes ou por ir ao telemóvel, e, por causa disso, falharem paragens, por exemplo. Outras 6 referem direta ou indiretamente que o motorista não prestou auxílio/assistência. Uma dessas pessoas reclama ainda por o motorista ter começado a marcha antes de todos estarem sentados, provocando o desequilíbrio de uma senhora idosa, que se magoou e o motorista nada fez (ver Q107).

Quanto às paragens, 6 pessoas apresentam queixa porque o motorista não parou o autocarro na paragem em que queriam sair. Outras 19, referem que o motorista não parou na paragem para permitir o embarque de pessoas que aguardavam o autocarro. Estas questões acontecem muitas vezes por distração. Os utentes relatam que por vezes os condutores não olham, sequer, para a paragem para poder ver que a pessoa fez o sinal e outras vezes olham, encolhem os ombros e seguem.

Por fim, há, ainda 2 pessoas que reclamam da incoerência na prestação do serviço pelos motoristas, porque uns agem de determinada forma em determinadas situações e outros não (ver Q83 e Q 94). Outras 2 reclamações, referem que o motorista parou afastado do passeio (ver Q80).

Apesar de serem muitas as queixas que dão conta da má atitude do motorista, existe também um certo número de reclamações que fazem referência à boa atitude, cuidado e simpatia por parte dos motoristas para com algumas pessoas, nomeadamente, para com os idosos, por exemplo.

5.8.3. Queixas sobre as condições dos autocarros

Na Figura 5.31, consta a contagem de todas as queixas referentes a problemas relacionados com as condições dos autocarros.

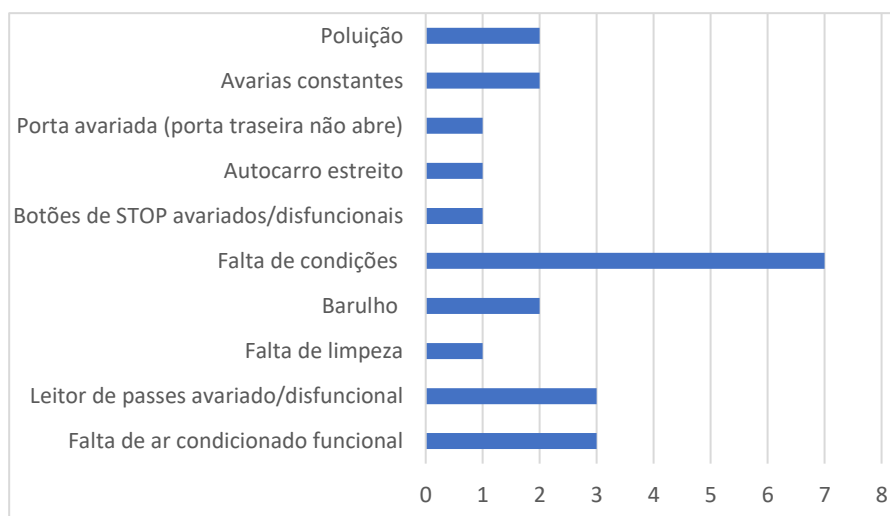


Figura 5.31 - Dados quantitativos das queixas sobre as condições dos autocarros.

A maior parte das queixas (7) dirigem-se às condições dos autocarros, por chover dentro dos veículos, há quem refira a existência de musgo a crescer da humidade, outros referem condições de mecânica, portas que não abrem e, ainda, o facto de serem autocarros antigos (ver Q5, Q46, Q49, Q73, Q92, Q110).

Sobre a questão de haver água a pingar dentro do autocarro, posso dizer que presenciei que pinga água do sistema de refrigeração e de ar condicionado (ver Figuras 5.32 e 5.33)

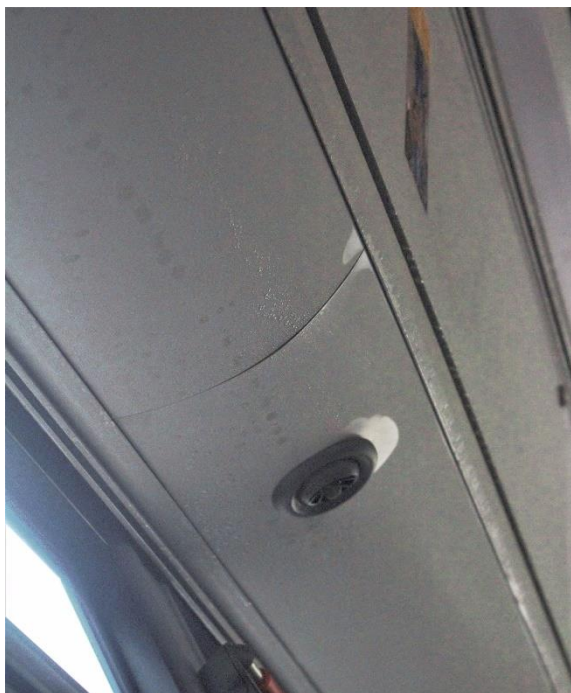


Figura 5.32 – Gotas a pingar do sistema de refrigeração.

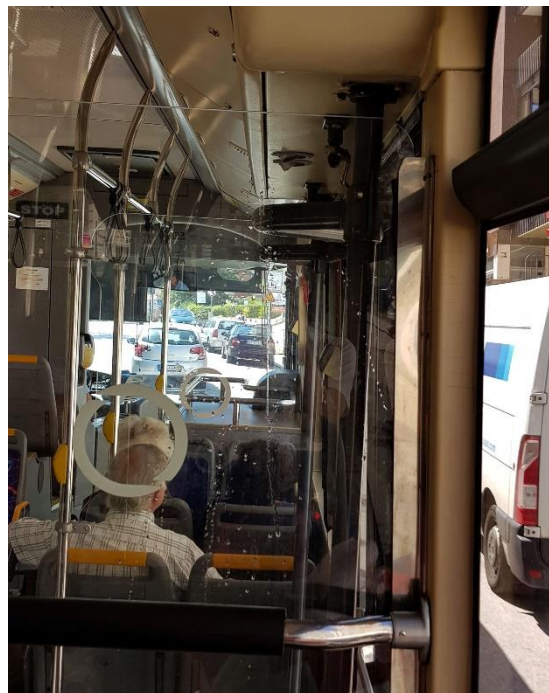


Figura 5.33 – Gotas de água no vidro

Na Figura 5.32 deverá ser possível observar gotas a pingar do sistema de refrigeração que fica por cima dos bancos. Já na Figura 5.33, podem ver-se as gotas no vidro que pingavam do sistema de refrigeração por cima da porta.

Duas pessoas queixam-se, ainda, das avarias constantes dos autocarros. Outra queixa-se da avaria da porta do autocarro. Uma outra queixa refere-se à avaria do sinal sonoro de STOP, facto que vem reforçar o declarado pelo E3 na sua entrevista. Três queixas referem a avaria do ar condicionado, em pleno verão, com temperaturas elevadas. A avaria dos leitores de cartão é razão para três das queixas analisadas.

Existe uma queixa por causa de o autocarro ser estreito. Outras duas queixas, referem o facto de os autocarros fazerem muito fumo e causarem muita poluição enquanto parados (ver Q56 e Q73). Uma pessoa refere a falta de limpeza dos autocarros. E, finalmente, 2 pessoas dão conta do barulho causado pelo autocarro (ver Q56 e Q93).

5.8.4. Queixas sobre a informação

A Figura 5.34, mostra a contabilização de queixas devido, sobretudo, à falta de informação. Vinte e sete queixas referem-se direta ou indiretamente ao facto de não existir informação sobre atrasos e irregularidades nos horários e nas linhas.

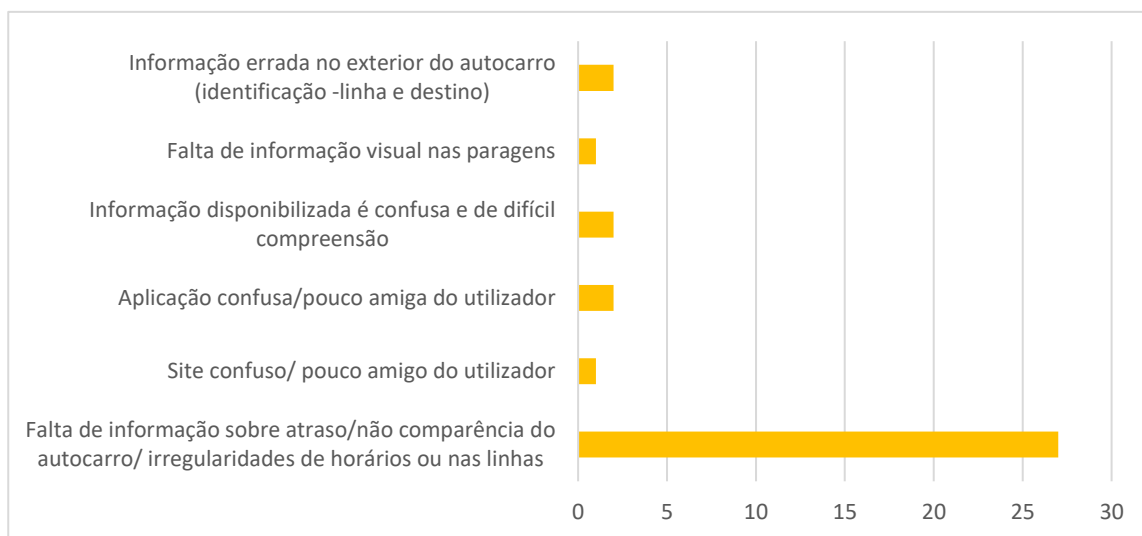


Figura 5.34 - Dados quantitativos das queixas sobre a informação disponibilizada.

Duas pessoas, queixam-se do facto de o autocarro possuir informação errada no exterior do veículo, nomeadamente, sobre a linha e o destino do mesmo. Outra pessoa queixa-se da inexistência de informação visual na paragem. Duas pessoas queixam-se que a informação disponibilizada é confusa. E ainda, outras duas queixas são sobre o facto de a aplicação ser confusa e uma delas refere, ainda, que o site é obsoleto (ver Q51 e Q113).

5.9. Síntese

Este capítulo serve, no fundo, o propósito desta dissertação. Nele, foram apresentados e discutidos os resultados da pesquisa tendo como base os objetivos específicos delineados no Capítulo 4.

Começou-se por analisar a entrevista feita ao responsável pela DSP da SMTUC. Essa entrevista permitiu ter algumas bases e criar linhas orientadoras para delinear as entrevistas seguintes, bem como a observação participante. A partir dela, pode olhar-se com outros olhos para os dados e fazer associações interessantes. A entrevista, revelou-se muito importante, para ter em consideração as fragilidades da empresa e os esforços que têm sido feitos.

A observação participante foi o segundo passo do processo de pesquisa. Ela foi importante para que se pudesse realizar um olhar mais atento sobre alguns pormenores e para constatar alguns detalhes derivados de outros elementos da pesquisa (entrevistas à entidade, amostra e queixas). A observação, permitiu também a sistematização dos requisitos que eram ou não eram observados, e ainda os que não se aplicavam.

As entrevistas a uma amostra de pessoas com incapacidade, permitiram saber pela voz de quem usa os transportes, e que apresenta mobilidade reduzida, cegueira ou surdez, as barreiras que enfrenta e o feedback que têm, em relação a diversos parâmetros que constituem o serviço de transporte público.

Para a análise do site utilizaram-se os resultados obtidos através das ferramentas AccessMonitor e TAW, e procedeu-se a uma análise descritiva do conteúdo do site, sobre o que pode ser consultado e o que pode ser feito. Os resultados demonstram que o site necessita de ser melhorado em termos do nível de acessibilidade.

A análise comparativa das aplicações Coimbra.Move-me e Moovit, foi feita com base no cruzamento da informação das entrevistas e da experiência de uso pessoal, acrescentado os requisitos do decreto-lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro e os resultados da aplicação Teste de Acessibilidade. Conclui-se que,

sobretudo na facilidade de uso, a Moovit supera a Coimbra.Move-me. Contudo, as aplicações poderiam ganhar com o facto de, ao planear a rota, conseguirem informar sobre as características de acessibilidade do autocarro da rota seleccionada pelo utente.

Quanto à acessibilidade de uso, embora a Moovit seja mais *user-friendly*, o Teste de Acessibilidade para Android identifica algumas questões, sobretudo no que diz respeito à área de toque, contraste e à etiqueta legível, que podem ser melhoradas em ambas as aplicações.

Por fim, o último elemento a contribuir para o desenvolvimento desta investigação foram as queixas presentes no Portal da Queixa. Estas permitiram consolidar os dados através da confirmação de alguns padrões, sobretudo no que diz respeito às falhas e barreiras do serviço da SMTUC como um todo. A sua análise permitiu, também, perceber quais os elementos de maior insatisfação e a ligação que existe entre várias barreiras, nomeadamente, como elas se encadeiam. Além de que, permitiu, ainda, compreender como é que às vezes pequenos detalhes do serviço impactam significativamente a vida das pessoas.

Embora as queixas tenham sido, na sua maioria, realizadas por pessoas que, aparentemente, não apresentavam incapacidade(s), as questões analisadas, também podem impactar a acessibilidade do serviço para todas as pessoas da amostra de pessoas com incapacidade em análise.

Contudo, queixas específicas como a não paragem para desembarque, a não prestação de auxílio ou assistência, o iniciar da marcha sem que as pessoas estejam todas sentadas ou em segurança, transferes, necessidade de ligar com antecedência a informar da intenção de viajar e a dependência de transporte público podem afetar mais diretamente pessoas com mobilidade reduzida, cadeira de rodas e pessoas com carrinhos de bebé.

O facto de não parar para desembarcar e/ou embarcar, a dependência de transporte, a falta de informação sonora, os botões de STOP avariados ou disfuncionais, são problemas que afetam mais diretamente pessoas cegas, ou com limitações da visão. Já a falta de informação visual é o principal fator que afeta a acessibilidade das pessoas surdas.

Destaque para a organização do capítulo, que corresponde à organização real de como se foi desenrolando o processo de pesquisa e de como foram sendo acrescentados elementos à pesquisa. Sempre que foi possível, foi-se cruzando os dados obtidos através de um ou outro elemento da pesquisa, para que pudesse ser feita uma análise mais coerente e completa.

6. Conclusão

6.1. Principais conclusões

A realização do estudo empírico permitiu identificar que ainda existe um longo caminho a percorrer para atingir as metas de acessibilidade na atividade turística. Existem, muitas vezes, falhas que afetam a concretização de direitos humanos de dignidade e autonomia. Hoje em dia, ainda existe uma boa parte de serviços, em todas as componentes do sistema turístico, que não estão preparados para receber pessoas com incapacidade, sejam elas turistas ou residentes.

Ao nível dos transportes urbanos, têm sido feitos avanços para alcançar a acessibilidade e têm vindo a ser adquiridos meios que permitem um uso mais acessível do transporte público. Contudo, ainda existem muitas falhas por resolver. O facto de existirem medidas legislativas que assegurem a prestação de um serviço tão acessível quanto possível, é uma das grandes motivações para que as empresas públicas e privadas desenvolvam ações no sentido de se tornarem acessíveis. Embora o estudo empírico tenha permitido identificar uma série de pontos negativos, também foram identificados alguns pontos positivos que caracterizam o serviço prestado pela empresa que foi estudo de caso nesta dissertação (SMTUC).

Em linhas gerais, organizadas das mais positivas para as menos positivas, as principais conclusões que se podem retirar deste estudo e que permitem responder ao objetivo geral desta dissertação são as seguintes:

- A observação participante demonstrou que as Lojas SMTUC são, de maneira geral, acessíveis.
- Considera-se que, embora a colocação dos painéis com informação visual para controlo das chegadas em tempo real dos autocarros seja uma das inovações mais úteis da empresa nos últimos anos, seria uma mais valia se pudesse vir a aplicar-se esta tecnologia em todas as paragens da rede. Assim como, se associado a estes painéis, pudesse ser introduzida uma tecnologia de informação sonora de aproximação do autocarro.
- Apesar dos avanços em alguns aspetos, o serviço prestado pela empresa, demonstra, através dos dados analisados, que precisa de percorrer um caminho considerável para ser um serviço acessível e inclusivo.
- Embora o serviço de transporte a pedido seja uma das ofertas mais interessantes (enquanto solução de a acessibilidade), as entrevistas a utentes com incapacidade, revelam que ele ainda é um serviço excludente: pelo tempo de espera que as pessoas precisam de enfrentar, pela necessidade de ligar a confirmar mais que uma vez, por não garantir que as viagens sejam feitas a 100% e/ou por poder impedir que pessoas tenham acesso ao serviço com base na razão que os utentes apresentem para querer utilizá-lo.
- A partir da análise do site da SMTUC, após a sua renovação, pode-se dizer que ele se tornou mais visualmente atraente, apelativo, intuitivo, fácil de usar e completo, porém, a análise técnica das ferramentas AccessMonitor e TAW, revelam que este precisa de ver levadas a cabo melhorias ao nível da acessibilidade.
- As entrevistas aos utentes com incapacidade e a análise das queixas revelam que, de maneira geral o serviço prestado pelos condutores é bom, porém, ainda existe um número considerável de queixas contra algumas atitudes por eles levadas a cabo;
- Constatou-se pelo tratamento de dados derivados da observação participante, das entrevistas à amostra de pessoas com incapacidade, da entrevista entidade e das queixas, que existe uma relação direta entre a idade avançada dos autocarros e a falta de acessibilidade.

- A análise das queixas e das entrevistas realizadas (tanto à entidade como às pessoas com incapacidade), revelou que existem diferenças significativas entre a realidade do sistema de transportes na área de estudo, comparativamente com as condições do serviço de transporte público da SMTUC em zonas mais afastadas do centro da cidade.
- As entrevistas à amostra de pessoas com incapacidade e a análise de, pelo menos, uma queixa específica (Q20), permite afirmar que a necessidade de os utentes de cadeiras de rodas terem que efetuar chamadas para a entidade para fazer saber da sua intenção de serem transportados, ou para auscultar a disponibilidade de transporte acessível, é por vezes interpretado pelos utentes como um fator discriminatório;
- A investigação revelou que algumas paragens de autocarro apresentam barreiras que deviam ser alvo de revisão com urgência (como por exemplo os postes que obstruem a saída dos veículos, o facto de uma pessoa de cadeira de rodas só conseguir entrar de um lado da paragem e os postes e bancos que impossibilitam chegar perto dos quadros informativos);
- De acordo com os entrevistados neste estudo, a aplicação Coimbra.Move-me, não é acessível para pessoas cegas, para além de ser pouco intuitiva e apresentar falhas de usabilidade.
- Os resultados da observação participante e das entrevistas às pessoas com incapacidade, demonstram que a falha ao nível da disponibilização de informação acessível é uma das principais barreiras que foram identificadas neste estudo.
- Por fim, sobretudo, as contribuições das pessoas entrevistadas e das queixas analisadas, revelaram que o nível de confiança no serviço não é muito elevado.

Tendo em conta as principais conclusões do estudo, a secção seguinte abordará quais as contribuições que a dissertação teve para o avanço nos estudos da acessibilidade.

6.2. Contribuições

O facto de a acessibilidade ser um tema que, em geral, ainda necessita de muita investigação, nas mais diversas áreas, permite que ainda haja uma série de contribuições que podem ser feitas ao nível desta temática.

O facto de esta dissertação ter como objeto de estudo um tema que ainda não tinha sido abordado em Portugal permite que sejam feitas contribuições importantes, no que diz respeito à acessibilidade dos transportes públicos, mais especificamente, em autocarros urbanos.

Assim, em termos teóricos, a revisão da literatura contribuiu para:

- Clarificar os conceitos de turismo acessível, de acessibilidade, deficiência e incapacidade.;
- Identificar as barreiras que pessoas com acessibilidade enfrentam no uso do serviço de transporte público;
- Identificar os requisitos de acessibilidade que devem e têm que ser tidos em conta pelas entidades de prestação de serviços de transporte público.

Relativamente à componente empírica, ela permitiu:

- Perceber o funcionamento de uma entidade municipal que presta o serviço de transporte público;
- Identificar as limitações que a entidade enfrenta e que a impedem de ter um serviço acessível;
- Averiguar o (in)cumprimento dos requisitos de acessibilidade nos autocarros, nas paragens de autocarro, nos quiosques de bilheteira e nos passeios nas imediações das paragens de autocarro;
- Perceber, de viva voz, como se traduz a experiência de pessoas com limitações motoras, visuais e auditivas, no usufruto dos transportes públicos;

- Avaliar o nível de acessibilidade das plataformas digitais, nomeadamente do site da entidade e das aplicações de suporte ao serviço de transporte público urbano;
- Identificar e sistematizar as principais razões para a insatisfação no uso do transporte público da SMTUC em Coimbra.

6.3. Limitações

A concretização desta dissertação revelou-se bastante difícil e desafiante. Porém, enriquecedora a vários níveis, permitiu estabelecer o contacto com pessoas que possuem características específicas e falar sobre as suas experiências, o que foi bastante interessante. O olhar para o espaço envolvente não é o mesmo depois desta dissertação, pois ela permitiu que se criasse uma sensibilidade diferente e que passasse a olhar para o mundo de uma forma mais solidária e empática.

A primeira dificuldade encontrada remonta bem ao início, quando se fazia a pesquisa teórica para a análise bibliográfica, uma vez que não eram muitos os estudos em acessibilidade em transportes, muito menos em transportes públicos. No setor dos transportes, o tipo de transporte que tem sido mais objeto de análise em termos de acessibilidade é o transporte aéreo. O transporte público urbano tem sido negligenciado ao nível do turismo, pelo que a realização de estudos com este objeto de estudo, raramente têm uma abordagem turística.

Outra questão limitadora é a de que, na maior parte dos estudos de acessibilidade realizados ao nível dos transportes, são analisadas as necessidades de pessoas com limitações físicas e visuais, pelo que não se encontrou muita informação sobre a acessibilidade para pessoas surdas.

Ao nível da definição da metodologia, houve dificuldades na definição do método de recolha de dados que seria aplicado à amostra, porque, tanto pelas suas características sensoriais diferentes, como pelas necessidades diferentes entre cada uma das pessoas, haveria dificuldade em se aplicar um questionário. Pelo que se optou pelas entrevistas, por possuírem uma flexibilidade maior e poderem adequar-se a cada caso. A realização de inquéritos por questionário implicaria a construção de múltiplos inquéritos. Além de que, as variáveis seriam diferentes para cada uma das limitações, pelo que isso poderia afetar os resultados finais.

O facto de existir um território de estudo bem estipulado, embora tenha sido útil para definir alguns limites, em certos aspetos revelou-se castrador, porque, como se concentra apenas numa pequena parte da rede de transportes, não permite obter uma imagem dos resultados mais completa e alargada.

Apesar de todo o esforço, tenho noção das limitações do estudo apresentado. O facto de a amostra ser reduzida (apenas 4 pessoas com incapacidade entrevistadas e 17 autocarros analisados), não permite ter um estudo mais aprofundado e ter argumentos de análise mais sustentados. Além deste fator, embora tenha sido uma opção consciente o facto de não ter optado por entrevistar turistas, sobretudo pela incerteza dos resultados, acredito que a entrevista a visitantes poderia ter revelado outros dados e ter complementado melhor o estudo de caso.

6.4. Sugestões para estudos futuros

Uma vez que em Portugal não existe muito trabalho em acessibilidade feito na área dos transportes, existe um vasto número de opções de estudos que podem ser desenvolvidos. Seria interessante aplicar estudos que focassem as várias incapacidades existentes individualmente. Nomeadamente, seria relevante desenvolver um estudo mais detalhado sobre as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência auditiva nas suas viagens em transporte público e as melhorias que deveriam ser

implementadas para melhoria da acessibilidade para este grupo de pessoas. Mas também incluir outras incapacidades que não foram analisadas nesta dissertação.

Um estudo interessante, seria fazer uma análise da acessibilidade no território mais afastado do centro da cidade. A realização de um estudo comparativo entre o nível de acessibilidade no centro da cidade e nos seus subúrbios, seria de extrema importância para a consolidação da análise da acessibilidade da rede de transportes dos SMTUC.

Estudos futuros em acessibilidade, do mesmo género que o realizado, poderão revelar-se mais completos e interessantes se incluírem uma amostra de pessoas entrevistadas maior. E se o estudo for no âmbito do turismo acessível, poderá ser mais enriquecido, ainda, se algumas destas pessoas forem turistas no território em análise.

Assim, outro estudo que poderia contribuir para esta área de saber (a acessibilidade nos transportes), seria a realização de um estudo mais próximo dos visitantes, de maneira a analisar o padrão de consumo do transporte público em Coimbra, por parte deste grupo itinerante, por exemplo.

Porém, não nos foquemos só nos transportes públicos (autocarros), poderia ser feito um estudo semelhante abordando cada um dos outros modos de transporte da cidade: táxi, Uber, comboios ou autocarros de longo curso. Noutras cidades também poderia ser feito um estudo do género, cidades como o Porto e Lisboa têm uma variedade de modos de transporte maior, e uma rede bem mais extensa e também mais utilizadores com limitações de acesso.

A realização de estudos de acessibilidade noutras áreas do turismo são, também, de grande pertinência. Atrações turísticas, hotelaria, restauração, espaço urbano, entre outras componentes do sistema, têm uma grande importância, para que seja feita uma cobertura cada vez mais completa da acessibilidade do destino, e para que se contribua para chamar a atenção sobre o que, ainda, não foi feito e sobre o que pode ser melhorado. Pois, como vimos, um destino constitui-se como um todo complexo e multifacetado, que para o seu sucesso futuro deve tornar-se cada vez mais acessível e inclusivo.

Referências Bibliográficas

- Aarhaug, J., & Elvebakk, B. (2015). The impact of Universally accessible public transport – a before and after study. *Transport Policy*, 44, 143–150. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2015.08.003>
- Accessible Portugal. (2017). Portal da Accessible Portugal. Retirado de: <http://accessibleportugal.com/turismo-acessivel/>
- Ahmad, M. (2015). Independent-Mobility Rights and the State of Public Transport Accessibility for Disabled People: Evidence From Southern Punjab in Pakistan. *Administration and Society*, 47(2), 197–213. <https://doi.org/10.1177/0095399713490691>
- Bjerkkan, K. Y., & Øvstedal, L. R. (2018). Functional requirements for inclusive transport. *Transportation*, (1). <https://doi.org/10.1007/s11116-018-9939-7>
- Buhalis, D., Eichhorn, V., Michopoulou, E., & Miller, G. (2005). ACCESSIBILITY MARKET AND STAKEHOLDER ANALYSIS. One-STOP-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE), 1–88.
- Carvalho, I. C. G. (2015). O Turismo acessível: Estratégias de adaptação de uma cidade. O caso de Lisboa. (Unpublished master's thesis). Universidade de Lisboa, Lisboa
- Comissão Europeia. (2015). Portal da Comissão Europeia. Retirado de: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1202&>
- Comissão Europeia. (2018). Portal da Comissão Europeia. Retirado de: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1202&furtherNews=yes&newsId=9234>
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44. <https://doi.org/10.2174/138920312803582960>
- Darcy, Simon, & Buhalis, D. (2011). Conceptualising Disability. *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, 21–45.
- Darcy, Simon, Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515–537. <https://doi.org/10.1080/09669581003690668>
- Darcy, Simon, Cameron, B., Pegg, S., & Packer, T. (2008). DEVELOPING BUSINESS CASE STUDIES FOR ACCESSIBLE TOURISM, CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd. Retrieved from http://www.crctourism.com.au/wms/upload/images/disc_of_images_and_pdfs/for_bookshop/documents/90042_Darcy_DevBusCaseWEB.pdf
- Darcy, Simon. (1998). Anxiety to Access : Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability. *Tourism New South Wales*.
- Darcy, Simon. (2003). The social relations of tourism for people with impairments in Australia - an analysis of government tourism. *Universidade de Sidney*.
- Darcy, Simon. (2006). SETTING A RESEARCH AGENDA FOR ACCESSIBLE TOURISM SETTING A RESEARCH AGENDA FOR ACCESSIBLE TOURISM ii TECHNICAL REPORTS EDITORS Editor-in-Chief Prof Terry De Lacy Sustainable Tourism CRC Chief Executive Prof Leo Jago Sustainable Tourism CRC National

- Librar. Retrieved from
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.522.5821&rep=rep1&type=pdf>
- Daruwalla, P., & Simon, D. (2005). PERSONAL AND SOCIETAL, 32(3), 549–570. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.10.008>
- Deville, E. L. (2009). O Desenvolvimento do Turismo Acessível: dos Argumentos Sociais aos Argumentos de Mercado. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11(11), 39–46.
- Diário de Notícias, 2016. Portal do Diário de Notícias. Retirado de: <https://www.dn.pt/artes/convento-de-sao-francisco-reabre-para-alterar-a-vida-cultural-de-coimbra-5109758.html>
- Domínguez, T., Fraiz, J. A., & Alén, E. (2013). Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain. *Tourism Economics*, 19(6), 1385–1399. <https://doi.org/10.5367/te.2013.0246>
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A key objective for the tourism industry. In *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (pp. 46–61).
- ENAT. (2007). Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe Working together to make tourism in Europe Accessible for All, 1–37.
- ENAT. (2017). Manual de Gestão de Destinos Turísticos Acessíveis.
- European Disability Forum (2019), EDF analysis of the European Accessibility Act, 1-16. Bruxelas, Bélgica.
- European Disability Forum. (2019). Portal do European Disability Forum. Retirado de: <http://www.edf-feph.org/european-accessibility-act-1>
- Europeu, P. & C. E. (2019). Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho de 17 de abril de 2019 relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços. *Jornal Oficial Da União Europeia*, 151, 70–115.
- Eurostat. (2015). Portal do Eurostat Statistics Explained. Retirado de: https://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/disability-statistics?fbclid=IwAR0vDH_nfKuFtd6Q8bsrryHHOpEGP3oNvQ5pg31KnoXMhBpaN0E801ITL-E
- Eurostat. (2015). Portal do Eurostat Statistics Explained. Retirado de: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Disability_statistics_introduced
- Fearnley, N., Flügel, S., & Ramjerdi, F. (2011). Passengers' valuations of universal design measures in public transport. *Research in Transportation Business and Management*, 2, 83–91. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2011.07.004>
- Gabinete da Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação, & Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. (2006). 1o Plano de Acção para a Integração das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade 2006|2009.
- Gabinete de Estratégia e Planeamento. (2016). Portal do Observatório da Deficiência e Direitos Humanos. Retirado de: http://oddh.iscsp.ulisboa.pt/index.php/pt/2013-04-24-18-50-23/outras-publicacoes/item/281-estat%C3%ADsticas-sobre-defici%C3%AAncias-ou-incapacidades?fbclid=IwAR2nWaP9bjMfVeuVVNsh4_MkYP_pHQYVsdR2Ousez9fTz08PU3i89bW6h-U

- Gallagher, B. A. M., Hart, P. M., O'Brien, C., Stevenson, M. R., & Jackson, A. J. (2011). Mobility and access to transport issues as experienced by people with vision impairment living in urban and rural Ireland. *Disability and Rehabilitation*, 33(12), 979–988. <https://doi.org/10.3109/09638288.2010.516786>
- Gilson, S. F., & Depoy, E. (2000). Multiculturalism and Disability: A critical perspective. *Disability and Society*. <https://doi.org/10.1080/09687590025630>
- Inácio, J. R. T. (2013). Turismo acessível e a formação no ensino superior (Unpublished master's thesis). Universidade de Aveiro, Aveiro.
- Kastenholz, E., Carvalho, F., Pinho, C., & Azevedo, J. (2009). O projecto MIT – uma iniciativa de colaboração transfronteiriça com preocupações de acessibilidade. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11(11), 125–137.
- Lima Devile, E., Kastenholz, E., & Santiago, R. (2010). Facilitadores e inibidores à participação das pessoas com deficiências nas actividades turísticas: uma abordagem conceptual. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 3(13), 1073–1074.
- Marcos Pérez, D., & Gonzáles Velasco, D. J. (2003). TURISMO ACCESIBLE" Hacia un Turismo para Todos " " Hacia un Turismo para Todos ". Colección Comité Español de Representantes de Personas Con Discapacidad-Ceremi, 1, 81.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179–188. <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>
- Ministério da Administração Interna. (2004). Decreto-Lei nº 58/2004 de 10 de março. *Diário da República – I Série – A*, 1497-1550
- Ministério da Economia. (2015). Decreto-Lei nº9/2015 de 15 de janeiro. *Diário da República*, 1ª série, Nº 10, 442-448
- Ministério da Economia. (2015b). Portal do Diário da República Eletrónico. Retirado de: https://dre.pt/home/-/dre/66195399/details/maximized?p_auth=o2WQJtS4
- Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. (2006). Decreto-Lei nº 163/2006 de 8 de agosto. *Diário da República*, 1ª série, Nº 152, 5670-5689.
- Ministério da Solidariedade e Segurança Social. (1997). Decreto-Lei nº123/97 de 22 de maio. *Diário da República – I Série – A*, Nº 118, 2540 -2544
- Ministério da Solidariedade e Segurança Social. (1997b). Portal do Diário da República Eletrónico. Retirado de: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/397953/details/maximized>.
- Morelli, L., Nocco, M., Petrillo, A., & Stolfi, S. (2004). Accessible Destination, 1–55.
- Lusa. 2018. Portal da RTP. Retirado de: https://www.rtp.pt/noticias/cultura/mais-de-500-mil-pessoas-visitaram-a-universidade-de-coimbra-em-2017_n1049977
- Observatório da Deficiência e Direitos Humanos. (2017). Porta do Observatório da Deficiência e Direitos Humanos. Retirado de http://oddh.iscsp.ulisboa.pt/index.php/pt/mediateca/eventos/item/296-ceuropa_nova_estrategia

- Oliver, M. (1990). The Politics of Disablement. *International Journal of Rehabilitation Research*, 185. <https://doi.org/10.1097/00004356-199106000-00012>
- OMS. (1980). *International Classification of Impairments, Disabilities, and Handicaps*.
- OMS. (2010). *Measuring Health and Disability: Manual for WHO Disability Assessment Schedule WHODAS 2.0*, 1–498. Retrieved from <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=h9fhLNiaRTgC&pgis=1>
- OMS. (2011). *INFORME MUNDIAL LA DISCAPACIDAD*.
- OMT. (2013). *Recommendations on Accessible Tourism*. Madrid. <https://doi.org/10.18111/9789284415984>
- Ongel, A., Cornet, H., Kong, P., Khoo, R., & Kloeppel, M. (2018). Public Transport Service Quality Improvement Using Universal Design Standards and Advanced Vehicle Technologies. *2018 International Conference on Intelligent Autonomous Systems, ICoIAS 2018*, 211–216. <https://doi.org/10.1109/ICoIAS.2018.8494057>
- ONU. (1975). *Declaração Dos Direitos Das Pessoas Deficientes*, 3.
- ONU. (1993). *Regras Gerais sobre a Igualdade de Oportunidades para Pessoas com Deficiências*, 1–19. Retrieved from <http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textos-internacionais-dh/tiduniversais/o-unicef659-667.html>
- ONU. (2006). *Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*, (resolução A/RES/61/106).
- OPT. 2005. Portal da OPT. retirado de <http://opt.pt/empresa.asp>
- Park, J., & Chowdhury, S. (2018). Investigating the barriers in a typical journey by public transport users with disabilities. *Journal of Transport & Health*, (May), 0–1. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2018.05.008>
- Peña Cepeda, E., Galilea, P., & Raveau, S. (2018). How much do we value improvements on the accessibility to public transport for people with reduced mobility or disability? *Research in Transportation Economics*, (November 2017), 1–8. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2018.08.009>
- Pinho, S. A. S. (2015). *Turismo Acessível: Oportunidades e Desafios para as unidades hoteleiras de Portugal* (Unpublished master's thesis). Universidade de Aveiro, Aveiro
- Prates, J., & Garcia, A. (2009). Turismo acessível em Portugal – O caso do Turismo para pessoas com mobilidade reduzida. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 11(11), 171–179.
- Presidência da República (2001), Decreto do Presidente da República nº54-A/2001 de 17 de outubro, Diário da República, 241, 6604-(2). Portugal.
- Secretariado Nacional de Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência. (2006). *Acessibilidade e Mobilidade para Todos. Apontamentos para uma melhor interpretação do DL 163/2006 de 8 de agosto*. Portugal.
- Shakespeare, T. (2014). Disability rights and wrongs revisited. *Disability Rights and Wrongs*. <https://doi.org/10.4324/9780203640098>
- Shakespeare, T., & Watson, N. (1997). Defending the Social Model, *Disability & Society*. *Disability & Society*, 12(2), 293–300.

Soares, A. S. V. (2012). Turismo Acessível: O caso da oferta turística na cidade de Aveiro (Unpublished master's thesis). Universidade de Aveiro, Aveiro.

Sze, N. N., & Christensen, K. M. (2017). Access to urban transportation system for individuals with disabilities. *IATSS Research*, 41(2), 66–73. <https://doi.org/10.1016/j.iatssr.2017.05.002>

Turismo de Portugal. Portal do Turismo de Portugal business. Retirado de: <http://business.turismodeportugal.pt/pt/Gerir/reconhecimento-externo/normas-qualidade/Paginas/NP-4523-turismo-acessivel-em-estabelecimentos-hoteleiros.aspx>

UPIAS, & Alliance, T. D. (1975). Fundamental principles of Disability. <https://doi.org/10.1787/9789264218789-5-en>

Var, T., Yesiltas, M., Yayli, A., & Öztürk, Y. (2011). Disabled People A Study on the Travel Patterns of Physically Disabled People. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 16(6), 37–41. <https://doi.org/10.1080/10941665.2011.610143>

Visnes Øksenholt, K., & Aarhaug, J. (2018). Public transport and people with impairments – exploring non-use of public transport through the case of Oslo, Norway. *Disability & Society*, 33(8), 1280–1302. <https://doi.org/10.1080/09687599.2018.1481015>

World Tourism Organization & Fundación ACS (2015), *Manual on Accessible Tourism for All – Public-Private Partnerships and Good Practices*, UNWTO, Madrid.

Zolkowska, T., Kasior-Szerszen, I., & Blaszkiewicz, I. (2002). European Union Policy Toward People with Disabilities. *Disability Studies Quarterly*, 22(4), 217–224.

Apêndices

Apêndice 1 - Guião da Entrevista à SMTUC

Introdução

A pertinência do estudo da acessibilidade em transportes públicos, pela igualdade de direitos de todos, independente das limitações que tenham, e para a construção de uma sociedade cada vez mais inclusiva, levou ao desenvolvimento de uma dissertação com objeto de estudo exatamente essa temática.

O estudo da acessibilidade dos transportes públicos de Coimbra, irá focar-se nos transportes urbanos, nomeadamente no serviço disponibilizado pelo SMTUC (Serviço Municipal de Transportes Urbanos de Coimbra) tendo como amostra 3 segmentos do mercado acessível, pessoas com limitações de mobilidade, pessoas com limitações da visão e pessoas com limitações de audição.

Os resultados serão unicamente utilizados para este trabalho de investigação . O anonimato, se assim o desejar, será mantido, pelo que não serão utilizados nomes próprios ou informações pessoais do entrevistado.

A. A SMTUC

A.1. Fale-nos da SMTUC. (história, ano de criação, valores, organização, pública ou privada)

A.2. A SMTUC recebe algum tipo de apoio por parte do Estado?

Se sim...

A.2.1. Alguma dessas ajudas tem como função desenvolver a acessibilidade dos transportes da empresa?

B. A empresa e a acessibilidade

B.1. Fale-nos da posição da empresa em relação ao tema da acessibilidade.
Que medidas têm sido implementadas que favoreçam os segmentos em estudo?

B.1.1. A empresa SMTUC possui departamento de acessibilidade?
(no organograma da empresa não existe nenhum departamento/serviço de acessibilidade... qual é responsável por garantir a acessibilidade do transporte?)

B.2. A partir de que altura começa a existir essa preocupação com a acessibilidade? / A partir de quando os autocarros começam a ser adaptados?

B.3. A empresa possui um serviço especial para pessoas com limitações de acessibilidade. Fale-nos desse serviço.

Como funciona?

Como é divulgado?

É adequado para pessoas com limitações motoras, visuais e/ou auditivas?

O que é que as pessoas precisam de fazer para ter acesso a esse serviço?

Quem procura mais esse serviço?

C. A acessibilidade dos autocarros

C.1. Conte-nos sobre a acessibilidade dos autocarros da empresa.

(Dos 135 autocarros da frota, 4 são de transporte especial e apenas 8 são acessíveis a cadeira de rodas, comente estes números)

(De que forma a acessibilidade a cadeira de rodas é garantida?) – características físicas do veículo

C.1.1 Quantos estão preparados?

Rampa;

Piso rebaixado;

Função de *kneeling*;

Lugares prioritários: acessíveis? estatura fora de comum – obesos ou anões, invisuais, idosos, pessoas com limitações de mobilidade, grávidas;

Além das pessoas em cadeira de rodas, os autocarros têm em atenção as especificidades de outros tipos de incapacidades e as suas necessidades? (cegos, surdos, deficientes intelectuais, etc)

C.1.2. Seguem as normas do design universal?

No caso de nem todos os autocarros serem acessíveis.

C.1.3. Quais as linhas que os autocarros que se enquadram na acessibilidade mais fazem? (nº do autocarro)

C.1.4. Pensam em tornar toda a frota acessível?

C.2. Fale-nos a acessibilidade de informação do serviço da SMTUC.

Informação áudio, visual e/ou audiovisual: nos autocarros. Nº do autocarro.

C.3. A SMTUC possui na sua frota diferentes tipos de autocarros. Fale-nos do conforto dos autocarros.

C.3.1. Como classifica cada tipo em relação ao conforto? (ex.: suspensões, assentos, barulho do motor)

C.4 YellowBus

C.4.1. O autocarro yellowbus é propriedade da SMTUC. Fale-nos deste serviço quanto à acessibilidade.

O autocarro é fisicamente livre de barreiras para as pessoas com incapacidade?

Está construído segundo as normas do design universal?

Os audioguias estão disponíveis em várias línguas, mas existem outros formatos ou formas de transmitir a informação dos audioguias? Ex: língua gestual, informação visual (vídeo com língua gestual) ou escrita?

D. A acessibilidade e as paragens de autocarro

D.1. Falemos das paragens de autocarro. Quem é responsável pela sua manutenção?

D.2. Fale-nos das condições e dos cuidados que são tidos em relação ao desenho, ao conforto e limpeza das paragens. (assento, iluminação, proteção do frio e da chuva)

D.3. E relativamente à acessibilidade das paragens de autocarro? (acessibilidade de informação) – horário, mapa, informação visual, audio ou audiovisual, informação em mais que uma língua (PT, EN)

D.3.1. **Em caso de resposta negativa** em relação a algum destes parâmetros: porque não?

D.4. Tenho a noção que uma das queixas mais frequentes relativa à acessibilidade das paragens é relativa à incompreensão da leitura dos horários do autocarro.

Já foi pensado outro *layout* mais acessível, e de mais fácil compreensão?

E. O mercado acessível

E.1. Fale-nos sobre o perfil do utilizador que procura os serviços da SMTUC.

E.2. Com base nas características, refira os segmentos que mais procuram os serviços da SMTUC.

F. O serviço prestado pela SMTUC

Nesta parte focaremos serviço prestado pela SMTUC relativo aos condutores que são, no fundo, a cara da empresa, uma vez que é com eles que os utentes têm contacto.

F.1. Fale-nos sobre a formação dos condutores.

F.1.1. A empresa fornece/dinamiza algum tipo de formação para os seus funcionários.

Se sim, qual?

F.2. Existe algum padrão relativo à prestação de serviço por parte dos condutores que eles tenham que seguir?

F.2.1. São sensibilizados para o atendimento ao público, e para os cuidados a ter relativos à responsabilidade que eles possuem – aqui relativo aos cuidados na condução?

F.3. Os condutores da empresa possuem formação para lidar com pessoas com incapacidade, física, visual e auditiva?

Se possuem, qual é a formação que possuem exatamente? E quantos possuem?
No caso de não possuírem, a empresa dinamiza ações de formação para os seus funcionários?

F.4. Os condutores sabem mais que uma língua?

No caso de não saberem,

F.4.1. A empresa responsabiliza-se por algum tipo de formação nesse sentido?

G. Satisfação

G.1. Fale-nos da satisfação que os utentes (no geral e os que se enquadram nos segmentos estudados) têm em relação à acessibilidade e ao serviço prestado pela empresa.

G.2. Tem ideia da satisfação dos utilizadores da SMTUC relativamente à acessibilidade?

G.2.1. A acessibilidade existente aplica-se a todos os passageiros com incapacidade?

G.2.2. Quais os que mais beneficiam?

G.3. Satisfação relativa ao serviço prestado.

H. Caracterização do entrevistado

H.1. Para finalizar fale-nos um pouco de si. (género (não perguntar), idade, local de residência, habilitações literárias, posição na empresa, há quantos anos trabalha para a SMTUC...)

Muito obrigado pela colaboração!

Apêndice 2 - Parâmetros da checklist da observação participante.

Paragens de Autocarro	Autocarros
Instalações das Paragens	Serviço
Acesso à paragem sem barreiras à mobilidade	Boa conectividade
Pavimento tátil até à paragem	Serviço frequente
Pavimento tátil até à porta do autocarro	Horários de abertura/primeiros horários vespertinos ao fim de semana
Lancis elevados o suficiente para o acesso ao autocarro	Confiança no serviço
Rampa no acesso à paragem	Facilidade no pagamento do bilhete
Rampa com inclinação não superior a 8%	Tempo suficiente para embarcar desembarcar
Iluminação na paragem	Tempos de viagem curtos
Paragem muito bem iluminada (brilho)	Tempos de viagem previsíveis
Abrigo com telhado	Rota direta ao destino
Abrigo com painel/painéis de fim	Ausência de transferes
Abrigo com assento/banco	Ausência da necessidade de aviso prévio da intenção de viajar
Condições das Paragens	Coordenação entre autocarros
Abrigo possui condições	Autocarros param junto da paragem
Paragem limpa	Cães de assistência viagem gratuitamente e sem açaima
Informação	Restrições adequadas a cadeiras de rodas
Mapa das linhas	Atitude do condutor
Mapa do local/cidade linhas	Boa atitude (falta de educação, rispidez, falar alto, impaciência)
Horários	Prestação de esclarecimentos quando pedidos
Informação sobre preços dos títulos de transporte	Acionamento da sinalização de lotação completa
Informação sobre os locais de venda dos títulos de transporte	Paragem ao sinal das pessoas da paragem
Informação para escolher o autocarro correto de entre múltiplos autocarros (<i>ex: ponto de paragem de muitas linhas diferentes</i>)	O condutor não se esquece de parar quando lhe é pedido/acionado o sinal de STOP, para desembarque de passageiro(s)
Informação apresentada em formato acessível:	Prestação de assistência/auxílio
Existência de contraste	Início de marcha após todos estarem sentados ou seguramente acomodados
Letras grandes	Condutor fala mais que um idioma
Imagem das linhas em tamanho grande	Instalações do Autocarro
Informação situada a uma altura possível de ser lida por pessoas de cadeira de rodas	Autocarros espaçosos
Informação em tempo real	Facilidade em encontrar lugar
Contagem decrescente	Lugares não são muito próximos entre si
Informação visual (via ecrã)	Espaço para carrinho de bebé
Informação áudio	Uniformidade de designs entre autocarros

Parâmetros da checklist da observação participante (continuação)	
Paragens de Autocarro	Autocarros
Informação	Instalações do Autocarro
Autocarro com identificação da linha e do destino no exterior	Uniformidade de designs entre autocarros
Informação sobre alterações na linha via ecrã, <i>speaker</i> ou outra (atrasos, supressões de linha)	Som do leitor do leitor de cartão é audível
Informação noutros idiomas	Pelo menos uma das portas permite a passagem de cadeira de rodas
Instalações das Lojas SMTUC	Largura da porta adequada
Acesso sem barreiras à mobilidade	Cor brilhante indicadora da borda do piso do autocarro
Inclinação não é superior a 8%	Lugares prioritários
Rampas obedecem aos requisitos do decreto lei 163/2006	Bancos prioritários estão devidamente identificados
Pavimento tátil até à loja	Primeiros 4 lugares a partir da entrada do veículo designados como prioritários
Porta automática	Espaço adequado a animal de assistência por baixo ou junto dos lugares prioritários
Porta automática ativada através de sensor de movimento	Apoio para braços retrátil nos assentos entre o lugar sentado e o corredor
Porta automática possui corrimãos de proteção	Existência de corrimãos ou pegadas de apoio junto a estes lugares para facilitar o acesso aos mesmos
As portas automáticas permanecem abertas até a zona de passagem estar completamente desimpedida	Cedência do lugar prioritário quando ocupado por quem não se enquadre no grupo de pessoas com direito ao mesmo
Existência de elevador	Falta de espaço no autocarro
Ausência de escadas ou degraus	Pictogramas
Existência lugares para sentar	Existência de pictograma de utilizadores de cadeira de rodas e de pessoas de mobilidade reduzida no interior do veículo, junto dos lugares prioritários ou espaços reservados para cadeira de rodas
Acesso inadequado à casa de banho	Os pictogramas são vistos do exterior
Número inadequado de casas de banho	Os pictogramas existem junto da(s) porta(s) de serviço
Pagamento do bilhete sem dificuldades	Os pictogramas existem na frente do veículo
Balcão de atendimento não elevado	Os pictogramas existem na traseira do veículo
Balcão de atendimento obedece aos requisitos do decreto lei 163/2006	Espaço para cadeira de rodas
Ambiente Construído	Espaço designado para cadeira de rodas segue as normas do decreto lei 58/2004
Passeios	Existência de bancos rebatíveis no espaço destinado a cadeira de rodas
Passeios com lancil	Os bancos rebatíveis quando dobrados e não utilizados não invadem o espaço destinado às cadeiras de rodas

Parâmetros da checklist da observação participante (continuação)	
Ambiente Construído	Autocarros
Passeios	Espaço para cadeira de rodas
Passeios com largura de mínima de 150cm (espaço para manobrar cadeira de rodas)	O veículo dispõe de bancos desmontáveis, facilmente retiráveis pelo condutor, no espaço destinado a cadeira de rodas
Passeio desobstruído (caixotes do lixo, reciclagem, carros, ramos baixos, paragens de autocarro)	Existência da inscrição "ceda este espaço a um utilizador de cadeira de rodas", quando o espaço para os pés de um banco, ou parte ou a totalidade de um banco rebatível em utilização, invadir o espaço destinado a cadeira de rodas.
Os percursos pedonais devem ter um canal de circulação contínuo e desimpedido de obstruções com uma largura não inferior a 120 cm, medida ao nível do pavimento.	Existência de sistema de retenção de cadeira de rodas
Quando comprimento do estreitamento é, horizontalmente, compreendido entre 60 cm e 150 cm, a largura livre pode ser maior ou igual a 90 cm	Existência de cinto de segurança para cadeira de rodas
Passeio sem paralelos	Sistemas de Comunicação/Botões de STOP
Pavimentos em bom estado (no acesso à paragem)	Existência de botão de STOP (altura entre 80 e 150 cm)
Passeios limpos (ex.: ausência de dejetos animais)	Existência de botão de STOP junto dos lugares prioritários e espaço para cadeira de rodas (altura entre 70 e 120 cm)
Cor contrastante na beira do passeio	O botão de STOP é de cor contrastante
Iluminação da via pública	O botão de STOP pode ser acionado com a palma da mão
	Existência de um "meio de comunicação"/botão, junto à porta do lado exterior, a uma altura não superior a 130 cm
	Botões de STOP encontram-se nos mesmos sítios (uniformidade de design)
	Piso
	Piso rebaixado
	Autocarros não são muito íngremes para desembarcar
	Autocarros com função de inclinação lateral
	Declive do piso não é superior a 8% (?)
	Declive do piso dispõe de uma superfície antiderrapante
	Degraus
	Ausência de degraus (portas)
	Ausência de degraus (interior)
	Altura máxima de 20cm dos degraus no interior do autocarro (além do primeiro degrau a contar do solo)
	Rampas
	Rampa de acesso
	Rampa não íngreme

Parâmetros da checklist da observação participante (continuação)	
	Autocarros
	Rampas
	Sistema manual de acionamento, extensão e recolhimento da rampa
	Rampa acionada sem grande esforço
	Iluminação
	O veículo dispõe de iluminação adequada no interior e no exterior que permita o embarque e desembarque seguro de pessoas com mobilidade reduzida
	Conforto
	Veículo sem oscilações exageradas (suspensão/amortecedores)
	Ar condicionado
	Assentos largos
	Ausência de barulho da viatura em funcionamento
	Limpeza do autocarro
	Autocarro não muito sujo
	Autocarro limpo
	Caixote do lixo
	Informação a bordo
	Informação sobre a paragem efetuada
	Informação sobre a próxima paragem
	Informação via ecrã/letreiro (visual)
	Informação via audio
	Informação fornecida pelos condutores
	Informação noutros idiomas

Apêndice 3 - Guião modelo das entrevistas e perguntas feitas à amostra

Introdução

A pertinência do estudo da acessibilidade em transportes públicos, pela igualdade de direitos de todos, independente das limitações que tenham, e para a construção de uma sociedade cada vez mais inclusiva, levou ao desenvolvimento de uma dissertação com objeto de estudo exatamente essa temática.

O estudo da acessibilidade dos transportes públicos de Coimbra, irá focar-se nos transportes urbanos, nomeadamente no serviço disponibilizado pelo SMTUC (Serviço Municipal de Transportes Urbanos de Coimbra) tendo como amostra 3 segmentos do mercado acessível, pessoas com limitações de mobilidade, pessoas com limitações da visão e pessoas com limitações auditivas.

Os resultados serão unicamente utilizados para este trabalho de investigação. O anonimato, se assim o desejar, será mantido, pelo que não serão utilizados nomes próprios ou informações pessoais do entrevistado.

A. Experiência de serviço

A.1. Com base na utilização do serviço da SMTUC, comente a sua experiência.

A2. Já usufruiu do Transporte Especial? Comente a sua experiência

A.3. Comente sobre a experiência da utilização do serviço das Lojas SMTUC.

A.4. Existe algum episódio da sua experiência de uso do serviço, de que queira falar em particular?

A.5. Quais as dificuldades/desafios que destaca na utilização do serviço de transportes públicos urbanos da SMTUC?

A.6. Conte-nos sobre a sua satisfação em relação ao serviço prestado SMTUC.

B. Autocarros

B.1. Comente sobre o conforto e condições dos autocarros da SMTUC.

B.2. O que acha sobre o design dos autocarros?

C. Relação com os Motoristas

C.1. Comente sobre a relação de serviço que tem com os motoristas.

D. Paragens de Autocarro

D.1. Como é para si utilizar as paragens da SMTUC, em termos de acessibilidade?

E. Informação

E.1. Comente sobre a acessibilidade da informação das paragens.

E.2 Onde procura informação para planear as suas viagens de transporte público? Fale-nos sobre isso.

E.3. Já utilizou o site da SMTUC? Conte-nos sobre essa experiência.

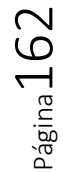
E.4. Já utilizou a aplicação Coimbra.Move-me? Comente a experiência.

F. Ambiente Urbano.

Comente sobre a acessibilidade dos passeios em Coimbra.

Muito obrigado pela colaboração!

Página 162



Página 162

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra



Paragem A - Rua Castro Matoso



Paragem B - Rua Larga



Paragem C - Rua Larga



Paragem D - Museu Machado de Castro



Paragem E1 e E2 - Rua Padre António Vieira.



Paragem F1 - Praça da República 1.

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra



Paragem F2- Praça da República 2.



Paragem G1 e G2 - Teatro Académico Gil Vicente.



Paragem H - Avenida Sá da Bandeira 1.



Paragem I1 - Manutenção



Paragem I2, I3 e I4 - Manutenção



3 Paragem J1, J2, J3 e J4 - Jardim da Manga

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra



Paragem K - Arnado.



Paragem L - Palácio da Justiça.



Paragem M1, M2 e M3 - Rua João Machado.



Paragem N - Fernão Magalhães - CTT.



Paragem O1 - Fernão Magalhães.

Mestrado de Gestão e Planeamento em Turismo
Universidade de Aveiro



Paragem O2 - Fernão Magalhães.

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra



Paragem P1 - António Granjo - Estação



Paragem P2 - António Granjo - Estação



Paragem P3 - António Granjo - Estação



Paragem Q 1 e 2 - Beira Rio.



Paragem Q 3 e Q4 - Beira Rio.



Paragem Q 5 e Q6 - Beira Rio.



A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra



Paragem R1 e R2 – Portagem.



Paragem R3 e R4 - Portagem.



Paragem S1 e S2 - Parque.



Paragem T - Insua dos Bentos.



Paragem U – Avenida Emidio Navarro 1.

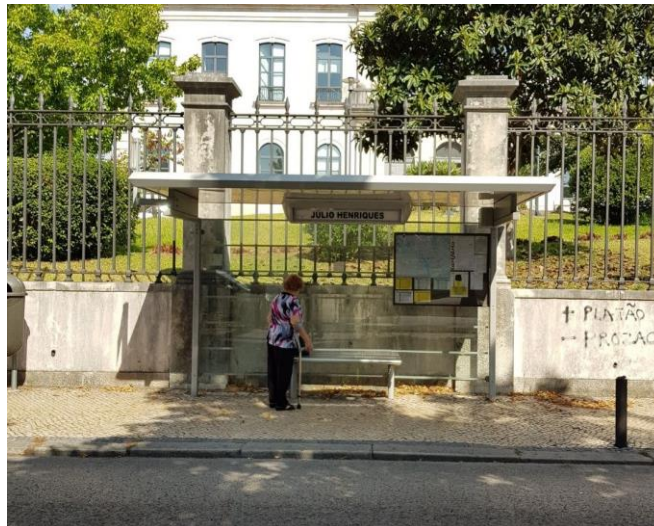


Paragem V- Avenida João das Regras.

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra



Paragem W - Avenida João das Regras.



Paragem X - Júlio Henriques.

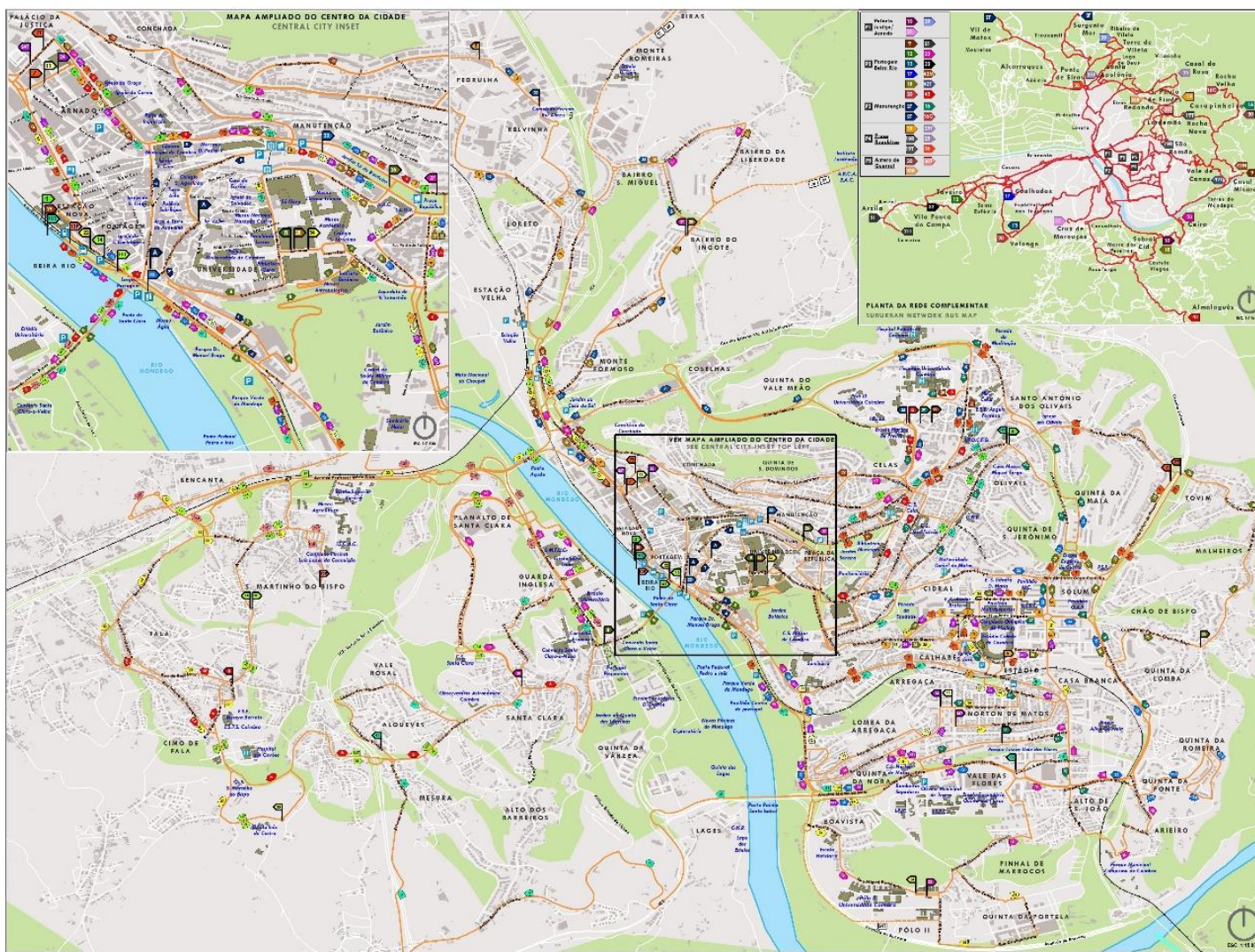


Paragem Y - Arcos do Jardim.



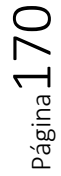
Paragem Z - Rotunda do Papa.

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra



Mapa da rede de transporte da SMTUC. Fonte: site SMTUC

Página 170



Página 170

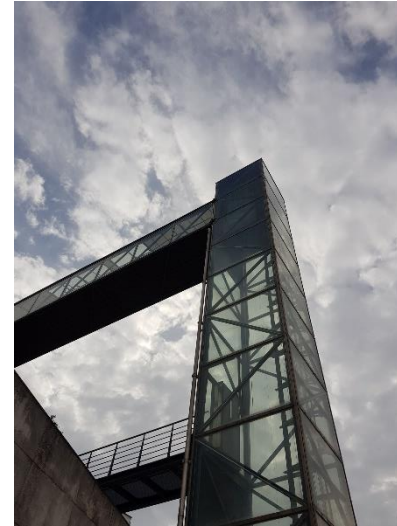
Imagens do Elevador do Mercado



1- Entrada na Loja do Mercado



2- Porta do elevador na Loja do Mercado



3 - Elevador e ponte suspensa.



4- Interior do funicular.



5 - Saída na Rua Padre António Vieira.

Imagens das Lojas SMTUC



1 - Loja da Praça



2- Loja do Mercado



4 - Loja Polis

Apêndice 7 - Tabela de Análise das Queixas Feitas à SMTUC no Portal da Queixa

Código	Data	Género	Pessoa c/ necessidade especial	Queixa	Notas:
Q1	07/08/2013	F	N	<p>No dia 24 de Julho de 2013, por volta das 15h05, estava a espera do autocarro que passa perto de minha casa por volta das 15h30 (uma vez que o horário de saída do terminal é às 15h15), pois tinha uma aula de condução marcada para as 16h00. Da minha paragem até ao destino, são cerca de 15 a 20 minutos, mais que tempo suficiente. para meu espanto, o autocarro não passou, isto é, não cumpriu o horário. Tive portanto de aguardar o horário seguinte, que foi às 16h10 (hora a que passou na minha paragem)! Cheguei atrasada à aula (que em vez de ser de 50 mins só pude ter 20 mins pois havia outras marcações a seguir) e paguei o valor da mesma por completo.</p> <p>Ainda mais, o autocarro que não cumpriu horário passou pelo autocarro seguinte onde eu seguia e tal era o atraso, nem cumpriu o trajecto por completo, inverteu sentido de marcha numa rotunda! Devidamente munida de uma declaração por parte da escola de condução e do respectivo recibo da aula, fui apresentar reclamação no livro de reclamações da entidade em questão em que inclusive solicitava o reembolso do valor da aula (26.05€). Obtive hoje resposta a indicar que se tinha tratado de avaria do veiculo e que , passo a citar, " SMTUC não se responsabilizam pelo prejuízo que resulte da demora, paragem ou interrupção de circulação nas linhas, mudanças de serviço, diminuição de veículos e alteração de carreiras, em caso de greve ou por motivos</p>	Irregularidades de horário/rotas + longos tempos de espera + autocarros que não passam + falta de informação

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>e força maior, conforme consta do ponto 9 das “Condições Gerais de Utilização de Cliente Coimbra conVIDA.” Mais abaixo no email de resposta informavam que não iriam poder deferir o meu pedido. Gostaria de ressalvar que não é a primeira vez que esta situação acontece. Pergunto: A culpa é minha que o autocarro tenha avariado? A culpa é minha que a manutenção dos veiculos da frota não seja suficiente, ou que a mesma não seja substituida de forma regular e conveniente? Peço que esta situação seja por favor analisada, Obrigada</p>	
--	--	--	--	--	--

Q2	24/10/2013	F	N	<p>Hoje dia 24 de Outubro por volta das 17h45 já me encontrava na Avenida Marnouco e Sousa para apanhar o autocarro para a Faculdade de Economia e o horário que o autocarro deveria ter chegado seria as 18h. Pois visto que isso não aconteceu ele só chegou as 18h25..dizem que o autocarro chega de 15 em 15 minutos, pois mas não parece e não cumprem os horários. Já não é a 1ª vez que me acontece isto, o ano passado cheguei tarde a um exame e tive de chamar um taxi porque mais uma vez o autocarro demorou um tempão a chegar. ainda este ano, mais uma vez o 103 que é o autocarro de que falo demorou a chegar e quando chegou vieram dois para o mesmo destino! Tenho a dizer que isto é muito desnecessário, bastava cumprirem o que está no papel ou então tirem-no de lá que parece que não serve de nada. Os condutores têm culpa nisto porque muitas vezes param para fumar e ficam o tempo que lhes convém nisso e os clientes que esperem se quiserem!!!! É realmente uma tristeza estes transportes em Coimbra!</p>	Irregularidades/incumprimento de horários + atrasos + falta de informação
----	------------	---	---	---	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q3	28/10/2013	F	N	<p>Bom dia! Venho expressar o meu descontentamento na forma como (não) tem sido prestado o serviço de transportes públicos na Quinta da Portela. Por diversas vezes, os autocarros 34T e 10 não circulam nos horários previstos. Tenho como exemplos recentes os seguintes: 34T das 8:40, no Polo II, no dia 28 de outubro de 2013; 10 igualmente no dia 28 de outubro de 2013 às 09:15; e ainda o autocarro 10 no dia 26 de outubro de 2013, pelas 15h. Nenhum destes autocarros passou. É sabido que qualquer um destes transportes não passam com frequência, pelo que impede os utentes de cumprirem os seus compromissos, pois não têm alternativa - já contanto que esgotam todas as hipóteses mais ou menos próximas, ou seja, deslocam-se a pé da Quinta da Portela para a Casa Branca, na tentativa gorada de apanhar outro transporte.</p>	Infrequência de autocarros + irregularidades/incumprimento de horários + falta de alternativas + dependência do meio de transporte
Q4	30/10/2013	F	N	<p>No dia 31 de Outubro de 2013, por volta das 08h40, cheguei à paragem do Bairro Norton de Matos e estive à espera do autocarro que passa no Bairro Norton de Matos (linha nº34) em direcção ao pólo II da Universidade de Coimbra. O primeiro autocarro nº34 que passou não parou por ir completamente cheio. O mesmo aconteceu com o segundo autocarro a passar. Só consegui apanhar o autocarro que passou por volta das 09h05. Não foi a primeira vez que me aconteceu estar à espera do autocarro nº34 para ir para o pólo II e passarem pelo menos dois autocarros completamente cheios e não pararem. Peço por favor que analisem esta situação. Obrigada.</p>	Infrequência de autocarros (devia haver mais autocarros a circular ou com menos espaço entre eles) + lotação dos autocarros + longos tempos de espera

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q6	24/03/2014	F	S - IDOSA	<p>boa tarde vivo na Quinta da Portela e tenho necessidade de me deslocar frequentemente para a zona da baixa, celas concretamente CHUC e IPO ou fazer compras ao supermercado. Quando adquirir o imóvel tudo fazia crer que não haveria problemas relativamente aos meios de transporte. Acresce ainda o facto de não ter carro e portanto desloco-me a pé , simplesmente a idade já começa a pesar uma vez que vou fazer 67 anos. Assim ,solicito se digne reparar esta situação promovendo o aumento do número de autocarros da linha 34 e alargar o percurso das linhas 10 e 38 à Quinta da Portela.</p> <p>os meus cumprimentos Maria Clara S. Padilha Ralha Ribeiro</p>	Falta de transportes, pobre conectividade, infrequencia de transporte
Q7	21/05/2014	F	N	<p>Venho entao apresentar a minha reclamacao, da linha 7, que por norma passa as 19h20 na R General Humberto Delgado, e que desde o inicio da semana passada faz tempo em S. Jose, para pegar a funcionaria que sai da loja as 19h30. Aos clientes, que pagam estes servicos, nao esta afixada qualquer info nos horario, como podem ver em anexo, logo considero e sinto-me no direito de reclamar que nao esta a cumprir o horario</p> <p>Alem de tudo, tenho de apanhar o meu ultimo, volto a repetir ULTIMO autocarro, que voces disponibilizam, que se trata da linha 13, que sai da beira rio as 19h40. Por 3x, que tive de correr para nao o perder! A quem acarreto responsabilidades?</p> <p>Pagam-me a corrida de taxi ate casa?</p> <p>Aguardo resposta</p>	Incumprimento/irregularidades de horário + falta de informação + longos tempos de espera

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q9	08/10/2014	F	N	Venho por este meio reclamar dos serviços municipais de transportes de Coimbra, nomeadamente para a linha 2a Alcarraques, pelo motivo na falha dos horários a não serem cumpridos. Vistos que foram anunciados novos horários no mês passado e até hoje falham quase todos os dias, o que torna numa situação complicada para quem tem deveres e horários a cumprir.	Irregularidades de horários/incumprimento + falta de informação
Q11	30/08/2014	F	N	<p>Na presente exposição apenas gostaria de ver esclarecidas as seguintes dúvidas:</p> <p>Qual a razão de haver uma carreira 34 a partir das 8.45 e outra às 8.50 e a próxima só às 9.10? Sendo que esta última é afetada pelo trânsito matinal e, por consequência anda muitas vezes atrasada e com os autocarros cheios ao ponto de já não ser possível entrar mais pessoas.</p> <p>A minha outra questão prende-se com o seguinte: no dia 30 de Outubro do corrente ano, o motorista da carreira 34 que partiu às 8.50 da Universidade decidiu não cumprir o percurso estabelecido e ir por um percurso mais curto, deixando as pessoas nas paragens intermédias a esperar e a desesperar. Gostaria de saber que razões é que podem fundamentar tal decisão totalmente desprovida de respeito pelo cidadão e consequente mau serviço prestado.</p> <p>Acredito que haja uma explicação, mas não consigo compreender as razões pelas quais os SMTUC prestam um serviço que deixa tanto a desejar na ligação entre o Pólo II e o Pólo I da Universidade.</p>	Irregularidades de horários e rotas + falta de informação + longos tempos de espera

				<p>Apesar de tudo gostaria de deixar aqui uma palavra de apreço aos motoristas dos SMTUC que na sua maioria são simpáticos e demonstram cuidado no tratamento aos idosos e aos utentes da ACAPO.</p>	
--	--	--	--	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q12	31/12/2014	F	N	<p>O serviço de transportes prestado aos residentes nas freguesias a norte de Coimbra são, na sua generalidade, de má qualidade.</p> <p>Quem exercer a sua profissão na cidade de Coimbra e periferia e não possua outra forma de se deslocar, para cumprir o seu horário (entrada às 8:00 da manhã) terá à sua disposição autocarro da Transdev que inicia na povoação de Marmeleira pelas 7h:15 m.</p> <p>Em condições ótimas de fluidez de tráfego, as pessoas que trabalham nos CHUC, H.Pediaátrico, Faculdade de Farmácia, IPO, etc., conseguem fazer o transbordo para o autocarro dos SMTUC, carreira 35, com início junto das piscinas da Pedrulha pelas 7h:30m e chegar a horas aos seus locais de trabalho.</p> <p>Por razões que desconheço, foi alterado o horário da referida carreira 35, passando a sair do mesmo local (piscinas da Pedrulha) pelas 07h:20m, inviabilizando assim qualquer possibilidade de ser apanhado pelos transportados pelo autocarro da Transdev, como o fazem habitualmente junto à Auto Maran.</p> <p>O mesmo acontecerá com as pessoas que se deslocam de comboio e trabalham nas mesmas instituições e apanham o referido autocarro dos SMTUC na paragem junto à Estação Velha.</p> <p>A agravar esta situação está o facto de o autocarro seguinte ter horário de início de carreira pelas 07h:50m, impedindo desta forma a chegada a horas ao local de trabalho.</p> <p>Face ao exposto, venho solicitar a reanálise</p>	<p>Alteração de horários + dependência de transporte + infrequência entre transportes (horários afastados entre si) e longos tempos de espera entre autocarros</p>
-----	------------	---	---	--	--

				<p>da decisão de alteração do horário da carreira 35, já que são inúmeras as pessoas prejudicadas.</p> <p>Apenas estou a dar voz às queixas de colegas de trabalho e outras pessoas que manifestaram o seu desagrado mas não sabem ou não podem fazer chegar a sua insatisfação junto dos SMUTC.</p>	
--	--	--	--	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q19	20/04/2015	X	N	<p>Olá boa tarde,venho por este meio mostrar o meu descontentamento pela a mudança dos horários da linha 14 t. Eu desde de 2010 que trabalho em São Martinho do Bispo e saio as 23h ,Tenho conseguido sempre apanhar o autocarro 14 t das 23h05. Se partir do dia 7 de Abril anteciparem o horário para as 23h, vou deixar de conseguir o apanhar. Ao fim de um dia de trabalho não vou estar a pagar uma viagem de táxi ou a ir a pé. agradeço assim que possível uma resposta vossa.</p> <p>Obrigado</p>	Alteração de horários
Q20	11/05/2015	M	S	<p>Venho por este meio demonstrar o meu profundo desagrado pelo fraco serviço prestado ultimamente pelo transporte especial para pessoas com deficiência dos Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra.</p> <p>Tenho vindo a constatar que, ultimamente, este serviço tem vindo a apresentar sérios problemas que põem, muitas vezes, em causa a possibilidade de os utentes cumprirem as suas obrigações profissionais, familiares e sociais, nomeadamente no que se refere à marcação/confirmação de transportes pontuais e à escassez de horários.</p> <p>É extremamente difícil anteceder em 48 horas compromissos profissionais, uma consulta repentina, a mudança de horários prevista para estes exemplos em função de outrem, um episódio de urgência (hospital), etc. Ora, se qualquer cidadão sem deficiência pode, a qualquer momento, usar o seu próprio transporte, um transporte público, um táxi ou, até, deslocar-se a pé, o mesmo não acontecerá com um cidadão</p>	Falta de transportes + necessidade de marcação da viagem com antecedencia (48h) + serviço infrequente (só uma viatura em circulação e sem transporte ao fds) + avarias constantex (condições dos veiculos) + dependencia do meio de transporte

				<p>portador de deficiência, muito menos se a confirmação – neste caso, a recusa - ocorrer na véspera do compromisso. Nos últimos tempos, aconteceu por várias vezes a anulação de transportes marcados com a devida antecedência o que me causou graves problemas no cumprimento dos meus compromissos. Sito os dias 6 e 7 de Maio em que não me foi facultado o transporte por incumprimento da parte dos SMTUC, visto estarem 3 das 4 viaturas nas oficinas 2 dias. Pode concluir-se que a manutenção da frota de transporte especial é inadequada ou inexistente, uma vez que há episódios em que as carrinhas saem da oficina e voltam passados alguns dias (por vezes no mesmo dia) com o mesmo problema.</p> <p>Para além do problema com a marcação dos transportes, não existe a preocupação de devolver o valor dos transportes correspondentes aos dias em que não pude usufruir do serviço (ex. paguei o passe e nos dias 6 e 7 de Maio não pude usufruir dos serviços, menos dois dias).</p> <p>Inclusivamente, pago o almoço antecipado por conveniência da instituição e nesses dois dias nem almocei nem fiquei com a devida quantia que deveria ser suportada por vós.</p> <p>Outra situação que poderia ter uma resolução mais adequada é o transporte especial no período de férias escolares, pois deveria ser alterado a fim de satisfazer melhor as necessidades dos seus clientes.</p> <p>Todos os clientes com mobilidade reduzida partilham apenas uma carrinha para todo mês, sendo que por vezes é nesta altura</p>	
--	--	--	--	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>que têm disponibilidade para tratar de alguns assuntos pessoais ou pendentes. Pela minha experiência, passo todos os fins de semana na minha aldeia visto não haver este serviço ao fim de semana. Assim como eu, haverá mais pessoas que gostariam de ir aos centros comerciais, cinema, compras, como todas as pessoas ditas “normais”. Para quem possui amigos/família que oferecem esta solidariedade o problema é minimizado, no entanto para quem não o tem vê-se obrigada mais uma vez a ficar com a vida mais complicada. Eu pago um passe mensal para usufruir do transporte, é mais que justificável a reposição do transporte ao fim de semana onde bastava uma carrinha que já iria ajudar muitos utentes. Os autocarros citadinos também circulam ao fim de semana, devendo-se zelar pela igualdade de direitos para todos – todos diferentes todos iguais!</p>	
Q22	16/05/2015	F	N	<p>Bom dia, venho por este meio solicitar um esclarecimento sobre o atraso da viatura 24t no dia 16 de Maio de 2015. No horário estava previsto a chegada da viatura às 9h22 na paragem do Bairro Norton de Matos em Coimbra, estive a aguardar até às 9h46 e esta não chegou. Tive que apanhar um taxi por estar atrasada para o trabalho e, como é natural se não chegar a horas sofro uma penalização. Liguei para a linha de atendimento dos SMTUC em que me informaram que o veículo estaria atrasado devido à queima das fitas. Compreendo que existam imprevistos e atrasos, mas não compreendo porque terei que sofrer as</p>	Irregularidades no horário (atrasos) + falta de informação + dependência do meio de transporte

				consequências destes atrasos. Gostaria também de saber, onde me posso dirigir para a devolução do dinheiro que gastei no taxi desnecessariamente pois se pretendesse ir de taxi não tinha optado pelos serviços de transporte públicos.	
Q23	26/05/2015	M	S	<p>Venho por este meio comunicar a ausência do serviço de transporte especial dos SMTUC nos dias 25 e 27 de Maio, visto que a reclamação enviada no dia 11 de Maio quer para os SMTUC quer neste mesmo portal não sensibilizou nem ajudou a melhorar este serviço.</p> <p>Esta já é a segunda vez que me vejo impossibilitado, este mês, de viajar para o meu curso de formação profissional ou para outro local, dada a avaria nas carrinhas dos SMTUC. Estas avarias continuam a verificar-se de forma constante e sem resolução aparente.</p> <p>Na resposta ao meu pedido anterior os SMTUC foram vagos e demonstraram pouca vontade na prestação de um serviço de qualidade aos que mais necessitam e precisam.</p> <p>O que posso mais fazer para que não me veja impossibilitado de usufruir de um</p>	<p>Avarias constantes + falta de alternativas que suplantem essas avarias para que os utentes não sejam afetados + dependencia de transporte</p>

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>serviço que pago mensalmente, mas que apenas posso utilizar quando há???</p> <p>Obrigado pela atenção,</p> <p>Helder Rocha</p>	
--	--	--	--	---	--

Q24	26/05/2015	M	S	<p>Caros Senhores,</p> <p>Na qualidade de utente dos SMTUC transportes especiais, vim, por este meio, apresentar a minha reclamação referente à prestação de serviço inexistente nos dias 6, 7, 25 e 27 do mês de maio. Não obstante o impedimento de cumprir as minhas atividades e agendas profissionais, sou obrigado a arcar com os prejuízos referentes às despesas que tive e que não serão reembolsadas.</p> <p>Como é sabido, este serviço destina-se às pessoas com mobilidade reduzida o que implica a necessidade de ter um tipo de serviço especial e de referência devido a inexistência de alternativas para estes tipos de pessoas, que na sua maioria utilizam uma cadeira de rodas para se deslocarem. Por isso, preocupo-me saber que este serviço tem vindo a falhar devido as avarias constantes de veículos causadas por manutenção inexistente ou inadequada.</p> <p>Por fim, em nome de todos aqueles que utilizam este serviço, apelo à sensibilidade de V. excelência para este tocante assunto. Podemos sim ser um grupo minoritário, mas não menos importantes e até porque fazemos parte de objetivos pessoais, profissionais e sociais que envolvem e acarretam toda a sociedade moderna. HOJE POR NÓS, AMANHÃ POR VÓS!</p> <p>Grato pela atenção dispensada, aguardo pela resposta da V. excelência.</p>	Irregularidades no serviço + falta de alternativas perante avarias + avarias constantes + dependencia do transporte
-----	------------	---	---	--	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				Com os meus melhores cumprimentos, António GOMES,	
Q25	19/06/2015	M	S	Na sequência do meu email enviado no dia 11 de maio de 2015, para o serviço de transporte especial para pessoas com mobilidade reduzida onde expus varias situações de mau funcionamento dos vossos serviços prestados, na esperança que as coisas tendessem a melhorar, acontece que o serviço piorou ainda mais com a retirada de uma viatura no meses de	Irregularidades de horários + longos tempos de espera + dependencia do transporte + más condições das viaturas

				<p>junho e julho. A justificação é de que neste período de férias 2 carrinhas são suficientes, e isso verifica-se completamente errado/falso. Esta decisão acarreta algumas consequências como a anulação de transportes já marcados e confirmados, onde os utentes que se vêem forçados a alterar os seus horários de trabalho prejudicando as suas tarefas laborais de forma a não ficar sem transporte. A alteração de horários constantes, que por vezes chega a uma hora, as 2 carrinhas não conseguem dar a devida resposta aos seus utentes. Os motoristas tem percursos e circuitos com horários inconcebíveis pois em diferentes pontos de paragem (entrada de utentes) apresentam diferenças de 5 min quando na realidade se demora 15 a 20 min. desta forma os utentes ficam eternamente à espera quando são os últimos a entrar na carrinha, por ex.</p> <p>verificasse que as pessoas que fazem os horários (Chapas) não têm noção nenhuma das distancias entre uns e outros utentes. Outra questão que referi no email a mais de um mês, foi sobre a manutenção das carrinhas onde referi por ex. a Citroen com a embraiagem em muito mau estado, pois sabiam que essa carrinha continua na mesma, com a agravante de agora ter também a junta da cabeça em mau estado. 2 meses e nada fizeram para melhorar tal situação. Tiveram a Ford Transit em boas condições parada no vosso parque e deixaram andar a Citroen até parar de vez. Outra situação, há uma Citroen com o puxador da porta lateral do lado de fora</p>	
--	--	--	--	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>partida. O motorista tem sempre que abrir a porta pelo lado de dentro da viatura, isto já tem mais de 1 mês com participações feitas às oficinas pelo motorista.</p> <p>Lamento imenso que as coisas não se resolvam e pareçam ficar cada vez pior, sentindo-me triste e lesado por estes factos que seriam simples de resolver se houvesse mais força de vontade da vossa parte.</p> <p>Atenciosamente, Helder Rocha</p>	
Q29	17/11/2015	F	N	<p>No passado dia 9/11/2015 estava na paragem de autocarros na Fernão de Magalhães à espera do autocarro nº 39 (para Torre de Vilela) que sai do Palácio da Justiça às 16h20m e quando este aqui passou não lhe fiz sinal para parar. Porque o autocarro levava no visor escrito " fora de serviço". Quando me apercebi (vi vizinhos lá dentro) que era o autocarro que esperava já era tarde.</p> <p>Podia não ser muito grave se: - houvesse a seguir outro autocarro para Torre de Vilela (o próximo era uma hora depois) - se não tivesse uma criança à minha espera na escola para a ir buscar.</p> <p>Solução: apanhar a Transdev que passa na estrada para Souselas, comprar um bilhete de 2.10 euros e fazer o resto do caminho a pé. Posteriormente, ao fazer uma reclamação por telefone, no mesmo dia por volta das 17h 15m, a funcionária ficou de me ligar, simplesmente por consideração, a dizer se foi erro do condutor ou da manutenção dos autocarros que não puseram as bandeiras a funcionar. Até hoje, dia 17 do mesmo mês, estou à</p>	Autocarro não para na paragem + informação errada no visor externo do autocarro + horários infrequentes + longos tempos de espera entre autocarros

				espera dessa demonstração de consideração.	
--	--	--	--	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q30	04/01/2016	M	N	<p>No dia 4 de janeiro dirigi-me pelas 12h45min à paragem de autocarro da linha 34 na Rua Ruben A. no sentido de apanhar o autocarro que passaria às 12h50min. O autocarro não passou. Esperei então pelo seguinte que passaria às 13h30min, num dia chuvoso e de vento. Este autocarro apareceu com vinte minutos de atraso. Questionado o motorista, este referiu que o autocarro sofreu uma avaria e que vinha diretamente. da oficina, não tendo efetuado o trajeto regular.</p> <p>A Quinta da Portela é um bairro recente com um número crescente de habitantes que apresenta um serviço de transportes públicos aquém do necessário. Os horários mantêm-se inalterados desde o início, altura em que o número de residentes era muito inferior ao actual. É de vital importância que sejam revistos os horários e os itinerários das linhas que servem esta nova zona residencial de Coimbra.</p>	Irregularidades no horário(autocarro não passa e atraso) + falta de informação + longo tempo de espera + falta de transporte/pobre conectividade/infrequencia de transporte
Q32	11/02/2016	M	N	<p>Boa noite venho por este meio informar que as zonas adjacentes de coimbra (taveiro, arzila, Vila Pouca, Valongo) tem escasses de transportes e há pessoas que ao domingo por motivos de trabalho precisam de entrar às 6/7 da manhã e tem que utilizar outro meio de transporte</p>	Falta de transporte/pobre conectividade + horários tardios ao fim de semana / infrequencia de transporte (poucos horários) + dependencia de transporte

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q34	14/04/2016	F	N	No presente dia (14/04/2016), às 12h48 o autocarro N°6 que deveria sair da paragem de Cimo de Fala não compareceu, tendo-me feito perder uma avaliação importante na faculdade. É inadmissível este tipo de situações acontecerem regularmente visto que para pessoas que não possuam transporte próprio os transportes públicos são por vezes a única forma de se deslocarem visto que nem todos tempos posses monetárias para andar de táxi para além que eu pago mensalmente um valor para poder usufruir deste serviço.	Pobre conectividade/ falta de transporte + infrequencia do transporte (poucos horários)
Q38	09/09/2016	M	N	Venho por este meio comunicar a escassez dos serviços prestados pelos autocarros nº12/21/32.. Visto que se baseiam numa estatística um bocado fora da real onde apenas se focam num grupo que sai às 20 horas da noite. Mas contudo há outro grupo pessoas mais jovens que para terem trabalhos onde possam sair às 00 ou 1 da manhã não tendo transporte próprio ou meio de transporte terão que usar o ser ordenado para pagar táxis. Onde facilitaria a existência de mais turnos pelo menos como o autocarro nº14 e 27 tem que é até à 1 da manhã.	Pobre conectividade/ falta de transporte + infrequencia do transporte (poucos horários)

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q39	15/09/2016	F	N	Faço esta reclamação por incumprimento de horários. No autocarro da linha 6, às 22horas do dia 15 de setembro, não apareceu na paragem de Fala. Estive lá desde as 21:50 até às 22:30 e autocarro não apareceu, pelo que mostro o meu descontentamento e espero que melhorem os serviços, sendo que já não é a primeira vez que situações deste género acontecem e comprometem os horários de cada um que contam com os transportes publicos para se deslocarem.	Irregularidades no serviço (incumprimento de horários) / autocarro não passa + falta de confiabilidade no serviço ~ falta de informação
Q40	15/10/2016	F	N	No dia 15-10-2016 o autocarro 38 F saiu às 18h40 de santa clara, não apareceu... aguardamos eu e outros passageiros, sempre a pensar que se devia a um atraso... por volta das 19h 15 vimos o autocarro a passar em direção ao forum.... em vez de descer e fazer a rota prevista polo/forum fez tempo para fazer o horário das 19h35 que termina á beira rio.... perguntei ao motorista pelo o autocarro que esperamos mais de uma hora o das 18h40 o sr só respondeu "não sei", se vinha atrasado só tinha de cumprir a rota... vivo numa zona de poucos transportes este é o único autocarro, conclusão tive de gastar duas viagens uma até á beira rio, outra até ao alto de são joão e o resto do caminho até ao polo a pé, pergunto quem se responsabiliza? por toda esta situação causada depois de um dia de trabalho... que saio às 18 e chego a casa às 20h20... acho que deveria haver mais respeito e responsabilidade pelo trabalho e responsabilidade pelas pessoas	Irregularidades na rota/horário (autocarros que não passam) + longos tempos de espera + longo tempo de viagem + transferes

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q48	20/02/2017	M	N	Eu estava esperando por uma hora para pegar um autocarro, não passou ou o número 7t 5 ou 11 e tinha uma reunião	Autocarros que não passam + falta de informação + longos tempos de espera
Q54	23/05/2018	M	N	<p>Bom dia,</p> <p>Tal como o titulo descreve, zelar pela manutenção do bom serviço e pela manutenção da paragem na manutenção. Parece confuso? Para mim hoje tambem o foi. Passo a explicar:</p> <p>Hoje, dia 23-05-2017, na linha 33R saida da Portagem as 08h15 e faz o percurso via Quinta da Romeira ate a Manutenção...ou melhor, até a Praça da Republica...a não ser que os horarios e fim de percurso tenham alterado (eu ate tenho a aplicação telemovel que me atualiza automaticamente) e nao tenha reperado, a linha 33R das 08h15 na Portagem, segue, ate a Manutenção, alterando nessa Paragem, que indica Manutenção, para Fora de Serviço. A duvida que se levanta, a linha termina na Praça da Republica?</p> <p>Mais uma vez pela falta de bom senso de alguns motoristas, alguns, repito, o nome SMTUC esta cada vez mais manchado. 35€ de passe mensal, sem falhas, sem incuprimentos, que se os tiver nao ando de transportes ou sou multado. Plenarios e greves (estao no seu direito) na hora de trabalho dos cidadaos de Coimbra e obrigar pessoas a gastar 10€ de taxi para ir para casa/trabalho. Descontado no passe</p>	Incomprimento de horários/ plano das linhas + inconvenientes causados por plenários/greves + dependencia do transporte

				<p>mensal? Devolvido dinheiro? Nem pensar. O minimo que se pede da parte dos serviços é respeito e bom senso. Mais uma vez, que nao e a primeira, reclamo sobre atitudes de atendimento ao publico.</p> <p>Hoje 23-05-2017 viajei na linha 33 Manutenção. e logo atras vinha linha 33R Manutenção, essa mesma das 08h15. Entrei na Quinta da Maia e quando ja descia na rotunda do Papa em direcção a praça, reparei, que a linha 33R vinha atras. Toco no STOP, saio na paragem da Praça da Republica e, qual nao e o meu espanto, olho para a linha 33R parada a 4\5 metros atrás mudando o designio do autocarro para Fora de Serviço. Como era de manhã ainda pensei ter-me enganado e meio a dormir confesso, olhei a volta e estava mesmo na praça da republica, e nao na Manutenção... estranho então terem alterado para fora de serviço uma paragem antes. Sei que as regras nao permitem parar e recolher pessoas quando indica fora de serviço, e nisso o motorista tem razao em nao parar e abrir a porta. Pergunto, tem conhecimento que se faz mudança para fora de serviço paragens antes? Tem conhecimento de alguns comportamentos de alguns motoristas? Tem conhecimento sequer do que se vai passando? Parece-me que nao, mas é bom que estejam bem atentos. No trabalhos todos temos as suas regras, e no atendimento ao publico é preciso muita atenção. O motoristas nao foi indelicado, apenas informou que o serviço tinha terminado atravez de gestos. Mas mal. A manutenção é mais abaixo. Perto da</p>	
--	--	--	--	---	--

				<p>Pastelaria Marques, para quem nao conhece. Nao e na praça da republica. Com isto fui obrigado a ir da praça da republica a pe para a baixa... tendo mais essa curiosidade, o autocarro recolhe por ai mesmo, em direcção a guarda inglesa. Qual foi a vantagem de ter alterado a designia para fora de serviço uma paragem antes? Perguntem ao funcionario.</p> <p>Justifica-se pagar 35e por passe mensal e ter este tipo comportamento? Justifica-se pagar, e ter horarios omitidos e nem um pedido desculpas existir do autocarro que vem a seguir? Justifica-se falta de bom senso e atitudes negativas para com quem contribui para o seu salario?</p> <p>Nas empresas existem maus e bons profissionais, mas, ou tem muitos maus profissionais ou tenho tido falta de sorte na linha 33.</p> <p>Desde ja um elogio aos serviços terem aumentado os horarios de algumas linhas como a linha 37, uma das ultimas coisas boas.</p> <p>E com isto penso ter sido o mais explicito possivel.</p> <p>Sem mais.</p> <p>Luis Silva</p>	
--	--	--	--	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q50	09/03/2017	M	N	Dirigi-me atempadamente para apanhar o autocarro 33 das 18 horas na Manutenção junto à Cadeia de Coimbra e ele não surgiu. Acabei por perder 25 minutos à espera do autocarro seguinte e chegar atrasado a uma loja de serviços informáticos, que fechou antecipadamente.	Atrasos desinformado + sautocarros que não aparecem + longos tempos de espera + falta de informação
Q59	22/08/2017	F	N	<p>No dia 22 de Agosto do corrente ano, efectuou-se um plenário de trabalhadores da empresa acima mencionada, tendo início às 16 horas e existido um aviso de tal acontecimento em algumas paragens da cidade.</p> <p>Ora, de acordo com a Constituição em vigor, no nosso país, que é uma república democrática, todos os trabalhadores gozam dos direitos de reunião, de manifestação e de greve.</p> <p>Contudo, sempre que se verifica a situação referida no parágrafo 1, os avisos aos utentes, relativos às anomalias na prestação dos serviços somente são colocados em algumas paragens e nunca encontrei nenhum na paragem próxima da minha residência, ou seja, no Monte Formoso.</p> <p>Sucedem, então, que quando penso regressar a casa, em dias em que se efectuam plenários de trabalhadores só me restam 2 soluções - ou regressar de táxi ou regressar a pé.</p> <p>Venho, então, solicitar ao responsável da empresa, que tem a cargo a informação aos utentes de interrupções nos serviços, que afixe tal informação em todas as paragens e não somente, nos locais mais centrais da</p>	Infrequência do serviço (irregularidades consequentes de greves e ou plenários) + falta de informação em todas as paragens + dependência do serviço

				cidade. Não será este um dever dos serviços, ou seja, tratar todos os utentes de igual modo?	
--	--	--	--	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q60	29/08/2017	M	N	<p>Boa tarde,</p> <p>Por certo reparam que já não é a primeira nem segunda ou terceira vez que aqui vos escrevo. Lamento que esta seja uma das poucas formas de reclamar construtivamente junto dos vossos serviços, pelos mais variados motivos.</p> <p>Poderia mencionar aqui arranques antes da hora da paragem do início do serviço, poderia mencionar também arranques passado 20 minutos do início da hora do serviço (quando as 17h55 já o autocarro se encontrava na manutenção, com o mesmo motorista e o mesmo veículo, ou seja, ou não houve troca de nada). Poderia mencionar a troca de sinalética do fim de percurso uma paragem antes, obrigando passageiros a ir a pé, poderia mencionar um rol de situações, apenas e só referentes a linha número 33, a que mais frequento, e as quais já dei conhecimento aos excelentíssimos senhores, poderia fazê-lo, mas hoje a situação é grave, muito mais grave que isso, porque erros acontecem em todas as empresas e com maior ou menor compreensão até se podem aceitar.</p> <p>Se é grave os trabalhadores não terem igualdade e lutarem pelos seus direitos, e muito bem, é mais grave ainda privarem os passageiros, contribuintes e pagantes a tempo e horas, de terem acesso aos serviços durante 15 dias em setembro. Mais grave, desde Janeiro de 2017 que se tem assistido a uma parafernália de plenários\greves as quais prejudicam que utiliza todos os dias o vosso serviço, e paga, e bem, para o fazer. A isto meus senhores</p>	<p>Incumprimento de horários (arranques antes ou muito depois do horário estipulado) + longos tempos de espera + infrequência do serviço (irregularidades consequentes de greves e ou plenários) + falta de informação + falta de confiabilidade do serviço + falta de alternativas eficientes ou de compensação aos utentes pelos transtornos causados + dependência do meio de transporte</p>
-----	------------	---	---	--	---

				<p>chama-se egoísmo. Os contribuintes não tem culpa nem tem de ser prejudicados a quando de, um direito é certo e respeito, de os trabalhadores do vosso serviço quererem lutar por melhores condições. Uma das perguntas que deixo é: Se eu não carregar o passe ou não comprar viagem no autocarro no início do mês, por certo não me deixam andar sem pagar, então porque em um mês, que existem no mínimo 3 plenários (já nem falo dos 15 porque assim como eu muita gente não irá contribuir para a vossa empresa) não sou eu reembolsado por não ter serviços para os quais já paguei com antecedência? Não venham falar em serviços mínimos, que serviços mínimos contemplam sempre duas linhas 7T e uma linha 24T, como bem sabem passa pouco mais que isto. Serei reembolsado? Volta a velha questão, 3 dias de taxi até casa pago mínimo 15€ no total, o meu passe custa 35€, vejam bem o prejuízo...</p> <p>Acho que chega de um serviço assim, felizmente ainda vão tendo alguns motoristas impecáveis que ainda vos mantêm o nome.</p> <p>É lamentável que estas situações sejam recorrentes, em que as pessoas falem mas a decisão seja sempre ficar igual ou pior do que já está. Certamente os trabalhadores merecem melhores condições, mas às 16h é a única hora disponível? Porque só fazem em setembro plenários às sextas e segundas? Tem noção da quantidade de pessoas que estão a prejudicar ou o vosso egoísmo está acima disso? Existem várias formas de se fazerem ouvir e actuar, mas esta não é nem será certamente uma delas.</p>	
--	--	--	--	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>Foi pensado fazer plenário por turnos? uns de manhã outros à tarde, para que pelo menos existissem todas as linhas a funcionar durante o dia, mas com número de transporte reduzido? Há muitas perguntas para as quais não terei resposta, e muito menos, conto com reembolso de dinheiro em relação às viagens de taxi.</p> <p>Peço-vos para que sirvam a cidade, e não os vossos interesses pessoais e públicos. Repensem o que estão a fazer e o mau nome que estão a dar à empresa, que já não é muito.</p> <p>Sei que vale o que vale o que aqui estou a escrever, mas se todos o fizessemos certamente sentiam a diferença.</p> <p>Ficarem à aguardar as conclusões aos 15 dias de plenário do mesmo de Setembro e das alterações práticas e que se notem como melhoria aos percursos passageiros e até atendimento de alguns, volto a dizer alguns, motoristas.</p> <p>Obrigado,</p> <p>Sem mais,</p> <p>Luis Silva</p>	
--	--	--	--	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q61	19/09/2017	F	N	<p>No horário para as crianças irem para escola, os autocarros em Coimbra estão super lotados.</p> <p>Os meus filhos apanham o 19T ou o 19 para chegar à escola José Falcão e outro para Avelar Brotero e, neste momento já tentaram em dois horários mas ao contrário dos anos anteriores é impossível ir no autocarro porque estão a abarrotar com pessoas de idade e crianças, metendo em risco a segurança de todos.</p>	Lotação dos autocarros + longos tempos de espera
Q63	06/12/2017	F	N	<p>o autocarro 7T que sai de Tovim as 7:25, fez paragem no pediátrico e nos CHUC, a conta disto demoramos 20 min para chegar ao Palácio da justiça sem nenhum tipo de trânsito. Que eu tenha conhecimento os autocarros tem apenas hora de partida dos lugares e n horário para passar em cada paragem, o condutor refere fazer isso todos os dias.</p>	Incomprimento da rota + tempo de viagem longo

Q64	18/12/2017	F	N	<p>Boa tarde,</p> <p>Vou aqui apenas deixar o meu descontentamento sobre algo que já há muito acontece...</p> <p>Eu tal como as centenas de pessoas que todos os dias ou nao fazemos uso do vosso serviço temos acho eu que ser tratados de forma igual, não é por una viverem a 6km do centro que passamos a ser diferentes. Como tal passo a enumerar a minha insatisfação.</p> <p>1- Há 17 anos que faço uso dos vossos serviços! Os últimos 5 anos tem sido decadentes.</p> <p>2- Eu tal como qualquer CLIENTE não temos culpa da vossa falta de gestão financeira, ou sequer do estado do país.</p> <p>3- Todos os anos, ou quase todos fazem o favor de aumentar o valor das senhas ou passe (estão no vosso direito, só usa o serviço quem quer)</p> <p>4- EU em 17 anos nenhuma vez, mas uma única fiquei dever o quer que fosse empresa! Inclusive por 5 vezes tive de voltar atrás para corrigir trocos, para que o motorista não ficasse prejudicado.</p> <p>5- Tal como disse anteriormente eu PAGO pelo vosso serviço e como tal exijo ter direito ao serviço tal como os outros e não ser prejudicada por causa dos vossos cortes.</p> <p>6- Deixo aqui bem claro que isto não é uma reclamação aos motoristas que esses são os que menos tem culpa que só tentam ajudar.</p> <p>E por último isto tudo para dizer que acho inadmissível que para os arredores de</p>	<p>Autocarros infrequentes + falta de autocarros com mais regularidade + longos tempos de espera entre autocarros + lotação dos autocarros + autocarros desajustados ao volume de utilizadores da linha</p>
-----	------------	---	---	--	---

Coimbra, para além de quase só.haver autocarro de hora a hora eu tenha de vir numa carrinha de 18 lugares sentados, 5 em pé com 14 leu bem 14 pessoas em pé num veículo sem estabilidade nenhuma! Já para não que é o último autocarro depois de almoço!

As pessoas precisam de ir trabalhar, as pessoas usam o VOSSO SERVIÇO e vocês não querem saber.

Serei apenas mais uma a queixar-me. Mas espero muito sinceramente que façam algo porque da próxima vez a reclamação não será apenas feita aqui.

Um bom trabalho e boas festas.

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q67	15/03/2018	F	N	<p>Boa tarde. Vou enumerar vários problemas e situações que já presenciei enquanto usufruía dos vossos serviços.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Na passada sexta feira (09/03) apanhei por volta das 13h30 o 24T na paragem Norton de Matos. O motorista era a arrogância em pessoa, passou a viagem ao telemóvel a resolver problemas pessoais e a jogar jogos enquanto conduzia. As pessoas entravam e o senhor não deixava as pessoas sentarem-se antes de começar a andar fazendo pessoas de idade vulneráveis. Não só metendo a sua segurança em perigo como a de todos os passageiros. - Já várias vezes fiz sinal para autocarros pararem os motoristas vêm e olham para mim encolhendo os ombros como quem diz "não posso fazer nada" podendo muito bem parar o autocarro. Compreendo que são 8h da manhã e que ninguém queira estar ali mas não sou obrigada a chegar atrasada devido aos caprichos do motorista. - O 5T AO DOMINGO É UMA VERGONHA! Na semana passada íamos como sardinha em lata. Isto é inadmissível! Metam mais autocarros a passar frequentemente!! - Também gostava de saber o porquê de o 5F só passar a partir de uma certa hora da noite. Do Norton de Matos até à rodoviária tenho sempre de sair no Palácio da justiça e correr para não perder o expresso porque embora apanhe o 24T 1h antes do meu expresso partir, chego sempre em cima da hora devido ao número de pessoas e à rota estúpida que ele tem de fazer parando em 30 paragens e 40 semáforos vermelhos. - Uma paragem como a Norton de Matos merece um ecrã a mostrar o tempo dos 	<p>Má conduta do motorista + autocarro não para nas paragens, mesmo com sinal + lotação dos autocarros + infrequência dos autocarros + transferes + falta de conexão entre linhas + falta de informação visual nas paragens + botões de STOP avariados</p>
-----	------------	---	---	---	--

autocarros.
- Há reparações que devem ser feitas relativamente aos botões do STOP dentro dos autocarros.
Sugiro que atualizem as linhas dos autocarros porque estou FARTA de fazer ligações com 2 e 3 autocarros para chegar a sítios com um afluente de pessoas muito grande. É só estúpido.

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q68	26/04/2018	F	N	Gostava de saber a razão porque, os autocarro 35 e 28, não vão até ao Hospital Veterinário e Lar de Idosos e colégio de Lordemao. Esta hora estão à espera do aeroporto do Sr presidente Machado. Uma vergonha. Está no horário e não vão lá os autocarros.	Incumprimento de horários/paragens
Q69	29/04/2018	F	N	Boa noite, não percebo como a terra considerada como a "terra dos estudantes" não possua autocarros com horários decentes aos domingos para as zonas residenciais dos estudantes. A SMUTC deveria fazer horários aos domingos mais alargados para os estudantes porque nós queremos passar um pouco de tempo com a família que não é muito porque temos de vir cedo porque o último autocarro é as 19h30. É uma obrigação os transportes honrarem o nome de Coimbra como a "terra dos estudantes" coisa que não acontece. Eu não sou rica para aos domingos vir para a residência de táxi porque o último autocarro disponível é as 19h30. Há cidades onde têm autocarros com horários próprios para os estudantes vir ao domingo e Coimbra não tem para todos os estudante e isso é vergonhoso.	Último serviço é muito cedo, horários deviam ser mais adequados à população e aos movimentos pendulares normais da cidade
Q70	02/05/2018	F	N	Boa noite!!! Acho vergonhoso haver dinheiro para criar uma linha Botânico mas não á dinheiro para colocarem um novo autocarro para a Sé Velha. Hoje (2/5/18) mais uma vez tive que levar a minha filha a pé até lá a cima para a deixar na creche. Mais vergonhoso ainda é haver tantos idosos que moram naquela zona e não terem como sair de casa por não haver meio de transporte.	22. Falta de meio de transporte alternativo (avaria do pantufas?), ausência do autocarro(?)

Q72	25/06/2018	M	N	<p>Hoje, dia 25 de junho de 2018, uma viatura da propriedade da empresa SMTUC (Autocarro 6 - Hospital dos Covões - Hospitais U.C.), por volta das 13h, no sentido Covões - Hospitais da U.C. sofreu um acidente, tendo ficado com o vidro da porta mais próxima do condutor partido. Este incidente ocorreu perto da Póvoa. A viatura seguiu caminho até ao Portugal dos Pequenitos, tendo ficado imobilizada. Nisto, o motorista disse-nos para sair, sem prestar qualquer tipo de auxílio aos ocupantes. Não se disponibilizou a ajudar na procura de uma solução para os mesmos. Muitos dos ocupantes tiveram que adquirir uma nova viagem num outro autocarro. Esta situação é de lamentar pois a empresa deveria garantir que os seus utentes chegassem ao local previamente destinado (quando escolheram viajar no referido autocarro) sem que os mesmos tivessem que pagar mais por isso. Infelizmente, há 6 anos que utilizo os serviços da SMTUC e já é a segunda vez que os transportes avariaram/sofrem algum acidente e sou obrigado a adquirir uma nova viagem para simplesmente chegar ao destino que o primeiro autocarro me deveria transportar. Muita falta de profissionalismo da empresa. Se pelo menos as senhas adquiridas tivessem a validade de 1h como se verifica em grandes cidades (ex: Porto), esta situação seria melhor compreendida. Sinceramente, espero ser reembolsado por esta situação vergonhosa</p>	21. falta de resposta do serviço a imprevistos + pagamento de viagem extra sem necessidade + não prestação de auxílio do condutor
-----	------------	---	---	---	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q74	06/07/2018	F	N	Venho por este meio reclamar pelo facto de no periodo de férias o autocarro que faz o percurso do 13 e sai no Valongo para a Beira Rio às 8h45 é pequeno face ao nº de pessoas que viagem nesse horário. Todos os dias ao chegar à minha paragem (Parreiras - S, Martinho do Bispo) o mesmo vai com imensas pessoas sendo que algumas pessoas são idosas e entram no autocarro depois de mim. Penso que se pagamos os nossos passes e senhas e existem pessoas suficientes para o autocarro estar repleto de pessoas o mínimo era que o autocarro seja substituído por um maior.	20. lotação do autocarro (desajustamento do tamanho do autocarro neste período às necessidades da população)
-----	------------	---	---	--	--

Q75	25/07/2018	M	N	<p>Boa tarde,</p> <p>Caros senhores apresentem a demissao, façam o que quiserem para resolver isto que nao pode continuar. Plenario a dia 25-07-2018 avisado quando? as 10h da manha via facebook do proprio dia. Zero avisos nas paragens, zero avisos com tempo. Autocarros dos jogos europeus a circular?? O problema e privatizar ou com contrato como para os Jogos euroepus? Meus amigos privatize se ja hoje, de se condiçoes aos motoristas mas isto que acabe de uma vez por todas. Pessimo serviço a todos os niveis, obrigam pessoas a esperar nas paragens como eu vi hoje, ter de gastar eu proprio dinheiro em taxi para vir para casa. tenho passe mensal e ja chega da brincadeira! Vergonhoso e revoltante o que fazem com estes serviços. Motoristas nao tem culpa, mas chefia e gerencia sim. Escusam de me responder, irei a uma loja smtuc apresentar reclamação escrita e pedido de devolucao do dinheiro do taxi. E uma vergonha, repito, uma vergonha. Plenario para os serviços das pessoas e depois ainda circulam autocarros dos jogos europeus foi realmente a gota de agua, Gozam com quem paga um serviço de 35euros mensal, para depois ser isto, todos os meses, e as vezes mais que uma vez.</p> <p>Sem mais assunto</p> <p>Boa tarde</p>	19. incomprimento de horários + atrasos + tempos de espera elevados
-----	------------	---	---	--	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q77	01/10/2018	F	N	<p>Bom dia, vim por este meio alertar para o descontentamento de vários clientes SMTUC face aos autocarros de domingo à noite que passam na Av. Fernão de Magalhães, mais concretamente, na rodoviária. Na semana passada ficamos meia hora à espera na paragem pelo 5T das 21h30, e quando este finalmente chega, vem cheio de maneira a que entram 5 pessoas e o autocarro fecha portas e vai embora. Três minutos depois chega outro autocarro da linha 5T desta vez vazio. De facto, todas as pessoas da paragem conseguiram entrar passados 10 minutos de tetrís no modo difícil. A viagem foi a mais desconfortável que já fiz num autocarro na SMTUC e acabei por chegar ao bairro Norton de Matos já passava das 22h. Esta semana esperava que o assunto estivesse resolvido, mas não, apareceu o autocarro 5T já cheio às 21h30 e de facto, não vi quando o próximo chegou pois decidi apanhar um táxi. Estas situações deixam-me bastante confusa pois esta é a tão chamada "cidade dos estudantes" e por parte dos serviços da SMTUC não vejo respeito por nós. Não tenho possibilidades de todas as semanas pagar 6€ em táxi e também não acho agradável estar ao frio e à chuva 25 minutos à espera de um autocarro que quando chega vem cheio e demora 30 minutos a fazer a rota até à minha paragem. Sugiro que reforcem os autocarros da linha 5T e 24T ao domingo à noite e que passem o 24T na estação da rodoviária.</p>	18. lotação dos autocarros + elevados tempos de espera + elevados tempos de viagem + infrequencia do serviço
-----	------------	---	---	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q78	03/10/2018	M	N	Dia 02 de Outubro de 2018, pelas 16h55m esperei no Bairro de S. Miguel pelo autocarro linha 28, que deveria partir do B. do Ingote pelas 16h55m e até às 17h25m o autocarro não apareceu.	17. autocarros que não passam, incomprimento do horário + falta de informação
Q81	11/10/2018	F	N	Na linha do 18,o horário das 16.50h não foi cumprido, liguei para os smtuc e foi-me dito que ia sair em 2 ou 3 minutos, o que é certo é que nunca apareceu, pagamos nós os passes para não termos carreiras, nós mentirem e ainda andarmos á chuva dentro dos autocarros, é uma vergonha.	16. Incomprimento de horários (serviço infrequente) + falta de confiabilidade no serviço + falta de condições dos autocarros

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q82	16/10/2018	F	N (ref. a crianças e adultos)	<p>Esta reclamação deve-se ao facto de todos os dias de manhã os autocarros estarem tão cheios que nem têm condições para transportar as crianças que vão para as escolas e os idosos que tantas vezes necessitam de se deslocar por questões de saúde..., chegando inclusive a ficar nas paragens por já não terem lugar no autocarro que teriam de apanhar...</p> <p>Em particular, não posso deixar de referir que, entre as 7:15 e as 8 horas da manhã, não passa nenhum autocarro pelo Bairro de Santa Apolónia, saindo o das 8 horas muitas vezes já lotado ao ponto de chegar a Coimbra B com os passageiros completamente enlatados. Há ainda a situação da linha 103 das 8:30 na Estação Nova que tem sido servida praticamente desde o início do período escolar por 2 mini carrinhas que apenas podem levar 5 passageiros em pé. Ora, acontece que, mesmo ultrapassando essa lotação, com a boa vontade dos motoristas, a primeira carrinha passa no Arnado sem parar e a segunda, que chega entre 5 e 10 minutos depois, ou fica lotada deixando pessoas nas paragens, ou o respetivo motorista não autoriza mais de 5 pessoas em pé, como aconteceu hoje de manhã, e ficam imensas pessoas, que têm de se apresentar ao serviço, às aulas ou têm consultas e exames médicos, literalmente plantadas na paragem do Arnado, já para não falar nas que se seguem...</p>	15. lotação acima do normal + falta de resposta de autocarros (numero insuficiente de autocarros) + infrequencia do serviço (horários)
-----	------------	---	-------------------------------	---	--

Q84	18/10/2018	F	N	<p>Bom dia!</p> <p>Mais um dia sem transportes condicentes com a linha 103 e o número e tipologia de passageiros que se servem da mesma. Hoje, aconteceu o pior nos horários das 9:05 e 9:25. No horário da 9:05, a carrinha minúscula passou ao largo do Arnado com o motoristas a dizer não com a mão porque, presumo já levava os ditos 5 passageiros em pé. No horário seguinte, o motorista levantou-se para contar as pessoas que entravam. Eu sou a favor da aplicação e cumprimento das regras, mas também sou a favor da boa prestação de serviços públicos ou privados aos utentes. Pergunto: como pode existir tanta exigência no cumprimento de certas normas e nenhuma exigência no cumprimento de outras? Pergunto ainda: "Para quando a resolução desta situação dos transportes urbanos de Coimbra? A Câmara e os SMTUC assumem a responsabilidade pelos atrasos dos funcionários na entrada ao serviço? Quem pode andar, saltar e correr, pode apanhar outros autocarros e subir as escadas monumentais, por exemplo, para irem trabalhar ou estudar, certo? E quem tem problemas de mobilidade, como eu, que tenho uma perna partida e outros problemas?</p>	14. lotação do autocarro + veículo inadequado para o público que serve
-----	------------	---	---	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q86	12/11/2018	F	N	<p>Boa tarde,</p> <p>Já não é a primeira vez que me deparo com esta situação e cada vez me deixa mais irritada e inclusive já fui eu uma das penalizadas a respeito deste assunto. Como é habitual apanho o autocarro 2F Sargento Mor, que sai da Manutenção às 17h, na paragem Fernão de Magalhães pelo que me deparo com o autocarro completamente cheio e parte das pessoas que lá vão dentro têm como destino Loreto/Relvinha pelo que não necessitam de ir na linha 2F e consequentemente acabaram por ficar pessoas na paragem em frente à loja de motas Onda Coimbra que tenho certeza que tinham como destino Sargento Mor, visto que já era impossível entrar mais alguém no autocarro.</p> <p>Peço encarecidamente à SMTUC que avalie a situação e arranjem alternativas porque isto acontece variadíssimas vezes e já começa a ser demais!!</p>	13. lotação dos autocarros acima do normal
-----	------------	---	---	--	--

Q87	15/11/2018	F	N	Exmos Senhores da SMTUC, venho por este meio contestar o facto de nos últimos meses os vossos autocarros nomeadamente o nº 34 não ter capacidade para tantas pessoas que nele viajam nomeadamente no período semanal entre as 12h30 e as 14h e entre as 18h00 e as 19h00. Acontece que quando passam na paragem do polo 2 os alunos destes departamentos entram no autocarro e a lotação deste autocarro vai até à porta, colocando as pessoas em risco e o próprio motorista fica sem espaço para ver. Nas seguintes paragens o motorista abre a porta e pede para as pessoas se chegarem para trás, quase se "esmagando" umas às outras até que estas que vão entrar sucessivamente, consigam ter um espaço minúsculo ao pé da porta de entrada. Com isto já me senti maldisposta, sem conseguir sair do meio das pessoas e ficamos com imenso calor e a sufocar dentro do autocarro, ouvindo os gritos dos vários motoristas para connosco.	12. lotação dos autocarros acima do normal - consequencia do serviço infrequente (relacionada com a queixa nr 6 desta alínea)
Q88	15/11/2018	F	N	não existe ligação entre o 34 e o 37 na mesma paragem, sendo que as pessoas tem que andar a pé, atravessar estradas à chuva	11. Falta de conectividade entre autocarros

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q91	17/12/2018	F	N	Boa tarde, vim reclamar devido ao mau serviço dos smtuc, que está cada vez pior: são atrasos nos autocarros, má limpeza dos mesmo, isto quando não chove lá dentro. Como se isto não bastasse ainda vêm retirar autocarros no período das férias escolares sendo que muitos deles, como por exemplo o 28, em que vai para a universidade tem como utilizadores habituais pessoas que não são afetadas pelas férias, mas sim ficam comprometidas pela falta de meios de transporte!	9. autocarros infrequentes + horários desajustados + atrasos + falta de limpeza dos veículos + falta de condições dos veículos + dependencia do meio de transporte
Q93	08/01/2019	F	N	Mais uma vez venho demonstrar o meu desagrado com um tipo de situação recorrente no serviço prestado pelos SMTUC, a saber: O autocarro que serve a zona do Bairro Norton de Matos (nº 11) no espaço de 15 dias, fora as que já não consigo recordar, não efetuou a viagem com partida do Bº N. M. às 08.55h, logrando assim as expectativas dos utentes/clientes de chegar a horas ao seu local de trabalho, tratamentos médicos e outros compromissos. Justificações para tal facto? "Não havia autocarros para sair...", Porquê? "Avariados"!!!!???? Caros senhores responsáveis/chefias desta empresa: Os senhores prestam um serviço público, PAGO pelos utentes que lhes merecem respeito, consideração e profissionalismo, e com toda a franqueza, não me parece que os ditos utentes estejam a ser contemplados com tais requisitos que são básicos numa sã convivência em sociedade. Lamento profundamente ouvir "desculpas"	8. autocarros não passam + falta de informação + falta de autocarros para servir a população em caso de avaria + dependencia do serviço de transporte

				deste teor, no mínimo "vergonhosas" e que revelam muito pouco brio profissional.	
--	--	--	--	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q96	05/02/2019	M	N	<p>Ontem, segunda-feira, dia 4 de Fevereiro de 2019, estive 45 minutos à espera que o autocarro 37 passasse na paragem do Bairro Norton de Matos, entre as 8h15min e as 9h. Neste intervalo de tempo deveriam ter passado dois autocarros, no entanto, não passou qualquer um. Esta situação é recorrente com este autocarro. Não é a primeira vez que me acontece e é um grande transtorno, uma vez que este é o meu único meio de transporte para poder ir trabalhar. Ontem cheguei atrasadíssimo ao trabalho e estes atrasos não se compreendem. No período de tempo em que estive à espera vi passar três autocarros 34 e nenhum 37. Não sei o que se passa, mas se acontece recorrentemente, é porque há alguma falha com o autocarro 37. Compreendo que haja trânsito de manhã, mas sabendo que o há, ou põem mais autocarros a andar em espaços de tempo mais curtos ou então podem atualizar os horários para não levar pessoas ao engano que ficam eternamente na paragem a apanhar frio por um autocarro que não passa.</p>	7. Autocarros que não passam + falta de confiabilidade no serviço + falta de informação + longos tempos de espera
-----	------------	---	---	---	---

Q97	10/02/2019	F	N	<p>Sou estudante da universidade de Coimbra, sendo que o meu departamento fica no polo II. As minhas aulas começam todos os dias entre as 9:30 e as 9:45 tal como a de grande parte dos alunos do polo II e é de lamentar que entre as 8h55 e as 10h da manhã não exista nenhum 38 (o único autocarro que eu posso apanhar para ir até ao departamento, dado que vivo na outra margem do rio). Assim, sugiro a implementação de pelo menos um 38 entre o horário referido anteriormente, pois de certo que iria ser bastante frequentado. Esta medida facilitaria a vida a muitos estudantes que comecem as aulas entre as 9:30 e as 9:45 pois devido à inflexibilidade de horários que existe atualmente nesta linha os estudantes são forçados a ir muito mais cedo do que era suposto.</p> <p>Para além disso, esta mesma situação repete-se à hora do almoço em que só há praticamente 38's de hora em hora impossibilitando os alunos de irem almoçar a casa quando têm grandes furos entre as aulas da manhã e da tarde.</p> <p>Outro aspeto negativo que pude observar durante este primeiro semestre foi o facto do autocarro (38) que sai de Santa Clara às 8:40 encher constantemente sendo às vezes impossibilitado de parar em todas as paragens para as pessoas subirem devido ao seu reduzido tamanho. Com esta crítica sugiro que nos horários mais frequentados comecem a circular autocarros de maiores dimensões possibilitando dessa maneira que toda a gente tenha o direito de poder apanhar o autocarro no horário que quer. Por último, mas não menos importante,</p>	6. Serviço infrequente + primeiros horários tardios + dependencia da disponibilidade do transporte
-----	------------	---	---	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>lamento a fraca rede de transportes na zona de S.Martinho e Fala.Eu que vivo em Fala sou obrigada a apanhar todos os dias dois autocarros até ao polo II(um autocarro até Santa Clara e depois outro até ao polo II),o que me coloca em pé de desigualdade perante os outros estudantes que vivem no Vale das Flores,Solum,Praça da República,Bairro Norton Matos...</p>	
--	--	--	--	---	--

Q99	17/02/2019	M	N	<p>O autocarro da linha 2F, de Domingo de manhã, dia 17 de Fevereiro de 2019, n° 300, matrícula 91 FO 57, apesar do anúncio nas portas a dizer que tem "free wifi Coimbra +", não ofereceu qualquer tipo de ligação wifi à internet. Estava pura e simplesmente desligada. E já não é a primeira vez que isto acontece noutros autocarros desta linha 2F. Se o autocarro não oferece wifi, das duas uma: ou deve retirar-se a publicidade nesse carro a dizer que tem "free wifi" ou se coloca um modem que funcione sempre. Muito obrigado.</p>	5. Wi-fi desligado
-----	------------	---	---	--	--------------------

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q111	15/05/2019	F	N	<p>A quem de direito da Divisão de Serviços de Produção dos Serviços Municipalizados de Transporte Urbano de Coimbra (SMTUC),</p> <p>Venho por este meio expor os factos que me levam, hoje dia 15 de Maio de 2019, a fazer uma reclamação perante os SMTUC.</p> <p>1) Ontem, dia 14 do mês supra mencionado, pela 17:28h apresentei-me na paragem dos CHUC para recorrer aos serviços de transporte da linha 37 Vale das Flores. O qual não foi possível uma vez que o autocarro que faz o horário das 17:35h, como me vim mais tarde a aperceber, não compareceu.</p> <p>2) O horário da linha 37 Vale das Flores tem um espaço temporal de 15 min entre autocarros no horário referido.</p> <p>3) Às 17:28h quando me apresentei na paragem não estava presente qualquer informação no placar informativo digital sobre a chegada da viatura.</p> <p>4) Às 17:30 foi disponibilizada a informação que o autocarro demoraria 20 min a chegar, o que seria impossível num horário regular, uma vez, que o horário do mesmo tem um espaço de 15 min entre viaturas.</p> <p>5) O autocarro da 17:50 chegou atrasado por 2 minutos, pouco relevante, ainda assim mais um atraso.</p> <p>6) Ao entrar na linha seguinte, que até ao momento por falta de informações disponibilizadas pela parte dos SMTUC não sabia ser a linha seguinte, cumprimentei o motorista dizendo "Boa tarde!", não obtive qualquer resposta, ainda assim perguntei se aquele autocarro fazia o horário es 17:35h</p>	4.Falta de confiança nos autocarros + imprevisibilidade do serviço + má atitude do motorista
------	------------	---	---	---	--

				<p>aqui o motorista já se dignou a responder-me, no entanto muito rudemente que aquele autocarro era o das 17:50h. Quando referi que então o colega das 17:35 não compareceu, o motorista respondeu de uma forma muito agressiva e mal educada quase a gritar que isso não tinha nada a ver com ele e que como já tinha dito aquele autocarro era o das 17:50 e estava dois minutos atrasado. Ainda balbuciou qualquer coisa que já não consegui entender e dirigi-me para um lugar vago.</p> <p>Na verdade, consigo compreender a falta de compromisso dos autocarros para com o horário estipulado, por muito que tenha sido um grande incómodo uma vez que tinha assuntos de extrema responsabilidade para tratar e que poderia ter sido penalizada por falta de comparência. Entendo também, que por certos motivos a informação não tenha sido disponibilizada por estes serviços, pois por vezes existem imprevistos. O que não consigo de todo entender e muito menos posso aceitar é a falta de educação que foi, perante mim, demonstrada pela parte do motorista, com a agravante de que o meu discurso foi sempre da maior cordialidade e educação.</p> <p>Grata pela atenção e na esperança que este tipo de situações não se repitam perante nenhum cliente dos SMTUC.</p> <p>Com os melhores cumprimentos,</p> <p>Ana Santos</p>	
--	--	--	--	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q112	03/06/2019	M	N	<p>Venho, mais uma vez deixar uma reclamação referente à linha 37 dos SMTUC. Hoje, dia 3 de Junho de 2019, houve dois horários desta linha que não foram cumpridos. Estive na paragem da Rua da Guiné desde as 8:05 e só passou um 37 às 8:48. Deviam ter passado mais dois neste espaço de tempo. Entretanto passaram dois 34, um 34T, um 11 e um 24. Não se justifica este constante incumprimento de horários. É sistematicamente na linha 37 que faltam autocarros. Simplesmente não passam. Já para não falar dos atrasos... Um utente vai para a paragem na esperança que passe um autocarro para ir trabalhar e depois não passa. E, inevitavelmente, chego atrasado ao meu emprego. E quem vai justificar o meu atraso? Para além disso, como não passaram os autocarros anteriores, o que apanhei ia cheio de pessoas ao ponto de o motorista não conseguir perceber se estavam a sair pessoas nas paragens e a ter que recusar a entrada de mais passageiros. É a última vez que reclamo neste portal. Da próxima vez vou fazer queixa no livro de reclamações. Isto não pode continuar a ser assim. Já vos dei sugestões para resolverem este problema. Nunca tinha visto um serviço de transportes municipais que andasse atrasado com tanta frequência e nunca tinha visto um serviço de transportes municipais que não passasse nos horários indicados.</p>	<p>3.falta de confiança no serviço, atrasos + autocarros em falta e incumprimentos de horários + dependência no meio de transporte</p>
------	------------	---	---	---	--

Q114	19/06/2019	F	N	<p>Boa tarde, Exmos, Senhores!</p> <p>Sempre que entramos num transporte público nunca sabemos se chegamos ao destino nesse transporte, noutro ou a pé. É uma aventura!</p> <p>Esta tarde - dia 19.junho.2019 - a aventura foi muito diversificada no curto hiato de uma hora.</p> <p>Sou frequentadora do 37, que me leva dos CHUC a casa e o percurso inverso. Eu sou uma pessoa bastante tolerante, tendo em conta que pode haver uma avaria, um momento de má disposição ou até um motorista que adormeceu e se atrasou. Sou tolerante porque me previno, chegando a adiantar-me uma hora em relação ao horário que tenho para cumprir. Passo a explicar: hora de entrada nos CHUC é 8h 30m e às 7h 30m estou na paragem. Desta forma, de manhã, se um autocarro 37 falhar um horário não me transtorna, pois posso apanhar o seguinte e chego a horas ao emprego. À tarde, a mesma coisa, ou seja, não assumo compromisso nenhum com menos de uma hora de diferença da minha hora de saída dos CHUC.</p> <p>Porém, as dificuldades, incumprimentos, desrespeito (dos SMTUC, não dos motoristas), falta ou ausência de manutenção dos veículos públicos estão a tomar proporções insuportáveis mesmo para os mais tolerantes.</p> <p>Devo referir que AS MINHAS QUEIXAS NÃO SÃO DIRIGIDAS AOS MOTORISTAS, MAS AOS RESPONSÁVEIS E SUPERIORES HIERÁRQUICOS dos mesmos.</p> <p>Hoje, venho sinalizar o autocarro 6 com a matrícula 83-MF-19, número 311 (às 16h</p>	2.Falta de confiança no serviço e Insatisfação + Atitude do Motorista + Dependência do Serviço
------	------------	---	---	--	--

				<p>48m no hospital); e o autocarro 37 com a matrícula 57-HR-73, número 305 (às 16h 45m no hospital). O 37 das 16h 20m não compareceu.</p> <p>O motorista do 6 supra referido, uma vez abordado por uma colega minha insurgiu-se comigo sem eu lhe ter dado nenhum motivo para tal. NÃO CULPO O MOTORISTA, MAS SIM A INSATISFAÇÃO QUE O MESMO REFLETIU no desempenho do seu trabalho - prefiro interpretar assim.</p> <p>Entrámos no 37 acima referido, e o motorista foi incorreto com uma transeunte que o abordou. Já depois da mudança de motorista, junto à igreja S. José, o autocarro não parou numa paragem que uma senhora assinalou. A senhora chamou a atenção, mas a opinião geral foi que O BOTÃO que a senhora pressionou NÃO FUNCIONOU. Já aconteceu o mesmo comigo, mas fui a tempo de procurar outro botão e sair na paragem que eu precisava.</p> <p>A quantidade de GREVES e PLENÁRIOS parece-me refletir a insatisfação dos funcionários deste empresa.</p> <p>O público de Coimbra utilizador de transportes públicos NÃO TEM ALTERNATIVA. Lamentável, pois se houvesse concorrência as empresas esmerar-se-iam para oferecer o MELHOR SERVIÇO.</p> <p>A utilização destes serviços devia ser estimulada e não desmotivante. Por razões de ambiente, de higiene, de gestão (dos particulares e dos nossos políticos ou da CMC), e muito mais razões podia enumerar. Porém, parecem-me óbvias os motivos. Amo esta cidade! Porém, tenho vergonha</p>	
--	--	--	--	---	--

dos políticos que a representam. A minha cidade (onde não nasci, mas que adotei) merecia melhor.
VALE A PENA PENSAR NISTO, SE FAZEM O FAVOR!

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q115	25/06/2019	M	N	Apanhei o 9 no alto são João as 9:30, autocarro 180 sem Coimbra+ ligado imagino que não fará um motorista destes com água e óleo da viatura em vez de plenários deviam ter formações de como cuidar do veículo e equipamentos que custam milhares a nós contribuintes para estarem desactivados!	1.wi-fi desligado
Q117	15/07/2019	M	N	Mais um de dezenas de autocarros que não cumprem os horários estabelecidos onde estão eles que gere esses horários falsos!	55. irregularidades/incumprimento de horários + falta de informação
Q120	30/07/2019	M	N	Venho manifestar mais uma ilegalidade dos smtuc, no autocarro 10, obrigam os ocupantes a sair do autocarro no hospital Sobral Cid e a registar mais uma senha quando já paguei!	56. pagamento de viagens extra

Q121	23/08/2019	F	N	<p>Da zona da Solum não haver transportes públicos para o Pólo II, em tempo de férias é inadmissível, pois existem pessoas que trabalham nos vários serviços da FCTUC . É necessário também reforçar que os transportes públicos mesmo em tempo de aulas não são os melhores e escassos. Ontem dia 22 de Agosto de 2019, o autocarro nº38 não fez o horário das 17:30 no Pólo II, atraso, avaria, seja o que for, deveria ter sido substituído, pois o próximo transporte só seria às 18:30. Se aparecesse. Haja respeito pelos utentes que pagam os passes e sustentam.</p> <p>Somos pessoas e não animais irracionais e até esses merecem respeito, pois há motoristas que conduzem transportes coletivos como se de transportes de mercadorias se tratasse, que tal dar formação ou reformar/convidar a sair, quem já não tem paciência para fazer serviços públicos?</p>	57. horários desajustados + irregularidades nas linhas/ falta de transportes + condução dos condutores
------	------------	---	---	--	--

Q8	06/06/2014	M	N	<p>O motorista que dirigia o autocarro da carreira 37, que fez horário nos Hospitais da U.C. às 13:05h não parou ao sinal por mim feito na paragem da Rua Afrâneo Peixoto, obrigando-me a deslocar debaixo de chuva até à paragem junto ao pavilhão dos Olivais. Ao entrar no autocarro o motorista dirigiu-se a mim perguntando se era o rapaz que tinha feito paragem na Rua Afrâneo Peixoto, ao que respondi afirmativamente, o motorista seguiu dizendo que o sinal de paragem que eu efectuei foi um acto de má educação por ter sido feito com o chapéu de chuva. Considero em primeiro lugar que o motorista não fez o seu trabalho que seria ter parado ao sinal, em segundo não considero que tenha sido um acto de má educação, e não me parece de todo profissional o comportamento do motorista ao classificá-lo de tal forma, em terceiro e por último julgo que a ser feito algum reparo ao sinal de paragem seria feito na hora em que fiz o sinal, pois se eu não me tivesse deslocado a outra paragem para apanhar o mesmo autocarro esta queixa seria de um motorista que não tinha parado ao sinal de paragem. Aguardo brevemente uma resposta pois penso que foi um acto de má fé por parte do motorista</p>	40. motorista não para ao sinal do utente
----	------------	---	---	---	---

Q10	16/10/2014	F	S - IDOSO	<p>Pois então, não há uma sem duas! Em Santa Clara, Coimbra, estava eu e um sr. idoso a chegar à paragem do autocarro da linha 6 (Covões) das 8:55h (a uns 5 metros) e tendo o motorista visto que nos aproximavamos numa corrida, deu andamento ao autocarro fazendo-nos um sinal de ... "Paciência, seguiu sem mais delongas deixando-nos especados com tal falta de consideração e respeito. Que eu saiba, o motorista é obrigado a esperar quando um utente está a um mínimo de distância da paragem?! Existe uma paragem a 3 metros da paragem referida acima e esperamos o autocarro da linha 31 (Cruz dos Morouços) e ainda mal refeitos do que tinha acontecido vemos o autocarro aparecer, o sr. idoso faz paragem, bastante efusiva por sinal, e nada. Mais um que passa ignorando-nos completamente!! Estarei a ficar louca?? Não fora eu testemunha do sucedido e pensaria que se tratou de uma anedota de mau gosto. É incrível a falta de profissionalismo, civismo e respeito pelos utentes pagadores de um serviço público! É lamentável este tipo de comportamento para com um idoso que ia a uma consulta e para comigo que tendo um horário a cumprir me fez chegar atrasada ao trabalho!!</p>	39. má conduta + motorista não para ao sinal de quem está na paragem
-----	------------	---	-----------	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q15	17/02/2015	M	N	De uma forma geral, mais especificamente a linha 7, os motoristas que a percorrem, sobretudo na proximidade dos Hospitais, apresentam uma condução que considero exageradamente perigosa e desadequada para o veículo em causa. Há contudo um, que conduzia o autocarro 00-HE-99, no dia 17.02.2015, no qual entrei por volta das 17h55, na proximidade da rotunda dos patos, o qual fez toda a viagem sem olhar a prioridades, saindo das paragens sem confrontar os veículos em marcha , situação que considero de pura onipotência de condução.	38. condução perigosa
-----	------------	---	---	--	-----------------------

Q16	06/04/2015	M	N	<p>Boa noite, hoje dia 6-4-2015 às 19:30 aconteceu-me uma situação que foi VERGONHOSA, apanhei o autocarro numero 7 na portagem, vi que era o que me interessava e entrei e como já o apanhei várias vezes a diferentes horas e nunca tive problemas entrei e sentei-me descansado. Passado poucos minutos e Senhor Motorista vira-se para trás e diz aos passageiros que o percurso tinha terminado naquela paragem " Arnaldo"</p> <p>Eu como não fiquei satisfeito dirigi-me ao motorista e a resposta dele foi esta em tom irónico " Não sabem ler o que diz na frente do autocarro? diz Arnaldo " e eu respondi isso dizem todos, custo-me apanhar este autocarro na portagem e costumam todos dizer TOVIM Arnaldo, acho injusto o que me aconteceu, o os outros passageiros também estavam descontente, conclusão pagamos uma viagem para ir da portagem ao Arnaldo e depois esperar mais meia hora e pagar outra viagem para nos deslocar-mos para o local pretendido.</p> <p>Acho um tremenda falta de informação por parte dos SMTUC e um meio de "sacar" viagem aos passageiros, porque deviam sim informar nos placares dos autocarros fim de percurso Arnaldo,naquela situação, assim não havia confusões e era mais justo.</p> <p>Acho um Vergonha o sucedido e a arrogância do motorista que no fim ainda teve o descaramento de dizer que também tinha o direito de ir jantar? e eu respondi que também tinha o direito de prosseguir viagem visto que a tinha pago e como costume ver existe rotação de motoristas e não fim de percursos àquela hora.</p>	37. má conduta do motorista + irregularidades nos percursos (horários/rotas) + falta de informação clara nas paragens sobre rotas/horários + longos tempos de espera
-----	------------	---	---	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>Gostava que me devolve-sem a viagem porque tive de pagar 2 vezes podendo ter sido evitado a 2ª viagem.</p> <p>Gostaria que fosse analisada a minha situação para que mais pessoas não sejam enganadas.</p> <p>Obrigado</p>	
--	--	--	--	---	--

Q17	07/04/2015	F	N	<p>Boa noite.</p> <p>Ontem, dia 06-04-2015, deparei-me com uma situação inadmissível por parte de um colaborador dos SMTUC.</p> <p>Como faço grande parte dos dias, apanhei o autocarro 7 na Portagem, por volta das 19.15 h. Porém desta vez a minha viagem terminou mais cedo, quando cheguei ao Arnado, o motorista virou-se para os passageiros e mandou-os sair, pois o percurso tinha terminado ali. Tanto eu como mais passageiros perguntá-mos o porquê, visto que não informava em lado algum que aquele percurso iria terminar ali. A arrogância da parte do motorista foi de tal modo que nos chamou de burros indiretamente, que não sabíamos ler o que estava tanto no autocarro como nos papéis inseridos nas paragens, para não dizer que nos disse que tinha o direito de ir jantar.. então e nós? Não tínhamos o direito de prosseguir viagem?? Ao invés de nos terem tirado uma viagem bem evitada, por falta de uma boa sinalização tanto nos autocarros como nas paragens.</p> <p>Acho uma tremenda falta de profissionalismo tanto da parte do vosso colaborador, como na vossa. Afinal, esta situação mais dá a entender que só nos querem tirar viagens. Uma coisa é este tipo de situações ocorrerem durante a noite em que a rotação de motoristas é mais escassa, agora, em pleno dia, é inadmissível.</p>	36. má conduta do motorista + falta de informação adequada (ou de fácil compreensão) + irregularidades nos horários/rotas
-----	------------	---	---	--	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q18	14/04/2015	F	S - IDOSO	<p>Às 16h 50m, o autocarro dos SMTUC - da linha 29 - chegou à paragem que se localiza "em frente" à entrada principal (identificada normalmente como a entrada das visitas) dos Hospitais da Universidade; tinha acabado de fechar as portas e ia iniciar a marcha, quando uma senhora de certa idade bate na porta da frente por onde era suposto entrar; o motorista - sem qualquer respeito pela utente avançou indiferente ao pedido da mesma! Saliente-se que este motorista ficou 7 minutos a fazer tempo (como lhe compete) na paragem imediatamente a seguir, na Praceta Mota Pinto, para onde a referida senhora se dirigiu a correr. A mesma senhora entrou no autocarro e seguiu para um lugar vazio, com a mão sobre o coração, num tal estado que me fez recear que tivesse algum problema.</p>	35. motorista não para para abrir a porta a utente + não presta auxilio
-----	------------	---	-----------	---	---

Q21	12/05/2015	M	N	<p>No dia 10 de maio de 2015, estava á espera do autocarro 13 (beira-rio - Valongo) que sai de Coimbra ás 14.30H,e do Valongo ás 14.50H. Fui para a paragem nos casais em frente á escola primária ás 14.45, o que é certo é que os minutos foram passando, e o autocarro não vinha, deixando-me preocupado, pois estava a ficar demasiado atrasado para o meu compromisso que tinha nesse dia, então pensei em ir a pé, pois por ser domingo não tinha alternativas aquela hora, tinha esperado até ás 15.25H e o autocarro cumprindo o horário passaria por volta das 15H, então pensei que tivesse acontecido algum imprevisto e o autocarro já não viria. Ironia do destino, quando já tinha perdido as esperanças de "apanhar" esse autocarro, comecei a andar em direção a Coimbra, e quando já estava afastado da paragem alguns metros, eis que "aparece" o autocarro, só que fiz sinal de paragem e o motorista hesitou mas não parou. Sei que não é permitido aos motoristas "apanharem" passageiros fora das paragens, mas pergunto: neste caso não se justificava? Uma vez que vinha quase 30 minutos atrasado, e o meu tempo de espera não significou nada para esse motorista? Será que ele não pensou nisso? o que se passou? Acabei por ir a pé até bencanta na esperança de "apanhar" o 14, mas ao fim de esperar mais 1hora, só passou um, e ia completo, devido á queima das fitas. Resumindo acabei por ir mesmo a pé até Coimbra, chegando ao meu destino atrasado 2h. o que ganhou esse motorista com esse mau procedimento? quero crer, e tenho a certeza que se fosse uma senhora nova de</p>	34. irregularidades e horários (atrasos) + longos tempos de espera + não paragem ao sinal
-----	------------	---	---	---	---

				<p>mini saia ou não, ele tinha parado, há pois tinha! Disso não tenho duvidas; porque destes casos já tenho visto muito. Enfim!...fica aqui exposto o meu caso, agradecia se fizerem o favor de me darem uma explicação, e me respondessem às minhas perguntas. Sem mais, os meus antecipados agradecimentos</p>	
--	--	--	--	--	--

Q26	11/09/2015	F	N	<p>Hoje, dia 11 de setembro de 2015, apanhei o autocarro 7 com destino ao Tovim pelas 19.15. Quando o autocarro parou na paragem ao lado da Igreja de Santo António dos Olivais (e parou bruscamente pois as pessoas que pretendiam sair apenas carregaram no botão quando o autocarro estava a passar nessa paragem). Após essas pessoas saírem e o autocarro arrancar, carreguei no botão para sair na próxima paragem. Quase a chegar à paragem destinada levantei-me e, para meu espanto o condutor nem sequer parou. Perguntei-lhe porque não parava se tinha tocado no botão, no qual me respondeu de forma muito mal educada que não tinha tocado em botão nenhum... Uma outra pessoa que estava sentada pouco atrás do motorista também disse que eu tinha tocado. Em que ficamos? À conta da incompetência dos vossos colaboradores tive que ficar numa outra paragem bastante afastada do meu destino. Já não é a primeira vez que assisto a situações destas com outras pessoas, deveriam andar mais em cima deste tipo de ocorrências. Para além colocarem gente que não faz o seu trabalho ainda são arrogantes e mal educados. Uma coisa era o senhor que conduzia o autocarro não ter ouvido a campainha, poderia acontecer, todos erramos, agora não ouvir, fazer as pessoas de parvas e ainda as tratar mal, há limites.</p>	33. má atitude do motorista + não para na paragem qd carregam STOP + travagem brusca ao parar
-----	------------	---	---	--	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q27	03/11/2015	M	N	Eu cheguei uns 5 segundos atrasado na paragem(Afrânio Peixoto) onde apanho normalmente o autocarro(7), carreguei no botão para passar na passadeira fiz sinal ao homem para parar para eu entrar mas o condutor fez de conta que não viu o sinal e depois dos sinais abrirem o condutor seguiu a sua rota.(condutor do 7 das 7:30 que sai do Arnado)	32. má atitude do condutor (ignorou o utente mesmo tendo este feito sinal)
Q28	17/11/2015	M	N	Estava na paragem com uma senhora de muletas fizemos sinal e não parou corri atras ate ao interior do hospital e também não parou isto vem acontecer com muita frequência inclusive passam fora da hora e quando passam e as desculpas são sempre as mesmas tanto dos condutores como do apoio ao cliente como a respostas as reclamações também peço que alguém ponha mao nisto pois esta degradante!	31. autocarro não para ao sinal + irregularidades de horário (atrasos + autocarros que não passam) + Ingos tempos de espera
Q31	06/01/2016	M	N	Mau funcionamento das maquinas onde passam os cartoes ma educação do condutor e deixou me a pe quando resolvia o problema na loja e na loja so me passaram as viagens para cartão novo e nao para um dos outros que ja tinha sao oportunistas e considero um roubo! Negaram me o livro na loja o imtt que investigue esta empresa que usa e abusa e a educacao dos motoristasbe as outras reclamações que nunca,me responderam e tenho direitos inclusive vou enviar as cópias das reclamacoes a deco para procedimento criminal!!	30. má conduita do motorista + mau funcionamento do equipamento

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q33	16/03/2016	F	N	Hoje dia 16-3-2016 pelas 17h10 ao tentar apanhar o autocarro 12 com sentido Taveiro fui tratada de uma forma bastante desagradavel pelo condutor do mesmo!o motivo é que pelo fato do senhor condutor se encontrar a conversa com um colega não viu o meu sinal para parar na paragem e depois foi desagradável comigo mostrando rudeza,falta de simpatia e sobretudo falta de profissionalismo,penso que não será esta a imagem que os smtuc pretendem como espelho da sua empresa!	29. Má conduta do motorista
Q35	30/06/2016	F	N	No presente dia, 30 de Junho, entre 18:15h e as 18:20h, encontrava-mo-nos na paragem do autocarro 29 em Coimbra-B, sendo que quando o autocarro, que continha no painel o número 29 - Estação Nova, se aproximava da paragem, após eu e outras respectivas pessoas que lá se encontravam com a mesma intenção de apanhar esse mesmo autocarro termos feito o sinal, este parou, deixou sair os passageiros, enquanto nós lhe pedimos para abrir a porta de entrada, ao que o excelentíssimo senhor motorista nos fez um sinal a apontar para cima (e nesse momento confirmamos que o autocarro continha a informação 29 - Estação Nova e que estávamos na paragem correta desse autocarro), não abriu a porta e seguiu caminho, o que a meu ver apenas se revelou uma enorme falta de respeito, visto que o autocarro não estava lotado.	28. má atitude do motorista + incomprimento da rota (com a não abertura da porta de entrada)

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q42	21/12/2016	M	N	<p>Bom dia,</p> <p>Gostaria de salientar antes de mais os excelentes trabalhadores da empresa SMTUC, infelizmente nao todos, e hoje foi mais um exemplo disso. Quando se trata com publico em geral, ha que ter em atenção a forma como se fala e principalmente a atitude que se toma. Ha funcionarios, poucos, mas existem, que normalmente se esquecem que recebem porque pessoas como eu e outras pagam passe todos os meses 35€, porque frequentamos as linhas do serviço e porque mesmo quando ha plenarios greves ou falhas do serviço nao deixam de pagar, escrupulosamente o passe todos os meses. Quero com isto dizer que compreendo os atrasos, as falhas e os suprimir de horarios (apesar de nao concordar pois ha dias em que nao ha acidentes, nao ha transito nao ha motivo aparente e o autocarro da mesma hora, sistematicamente, nao aparece, suprimindo a linha e juntando ao horario da seguinte). que isso tudo ate compreendo e aceito, mas nao posso aceitar a falta de educaçao prepotencia desleixo e falta de profissionalismo de quem trabalha e lida com publico em geral.</p> <p>Hoje o que assistimos no autocarro 33 pelas 8h49 junto da Manutenção, foi algo que nao compreendo. Todos, Todos os motoristas ate hoje que fizeram a linha que termina a Manutenção mas que segue em Fora de Serviço até a Estação Nova, nunca se negaram a transportar os passageiros restantes (neste caso apenas 3!) pelo restante percurso. Pois mesmo indo</p>	<p>27. má conduta dos motoristas 'falta de profissionalismo' + irregularidades nos horário e nas rotas (autocarros que não passam)</p>
-----	------------	---	---	---	--

				<p>recolher essa linha passa obrigatoriamente pela Rua da Sofia, Palacio da Justiça, Fernão de Magalhães, Loja do Cidadão, Estação Nova.</p> <p>Podem dizer que é de boa vontade que os outros motoristas o fazem porque o que esta nas regras nao é isso e nao é obrigatorio, eu digo que o fazem porque sao profissionais tem bom senso e sabem que isso nao afeta em nada o seu trabalho e so ajuda os passageiros, muitos deles que evitam trocar de linha na Manutenção para ter de seguir para a Rua da Sofia, precisamente onde passa a linha 33, já em fora de serviço, e seguem entao para baixo. Ora hoje nao so isso nao aconteceu, como o motorista em causa, pena nao ter identificação sempre visível pois isso iria alterar o comportamento da minoria que nao e simpatica, como esse mesmo motoristas ainda ligou aos seus superiores via telemovel e os mesmos reiteraram que as pessoas tinham de sair. É incompreensível, falta de respeito para com os passageiros. Até compreendia se fosse no final do dia, com o cansaço do trabalho e das viagens feitas, nao e um trabalho facil, isso tenho a certeza. Mas ha sempre espaço para boas atitudes e bons profissionais, que infelizmente nao foi o que assistimos hoje. Pior ainda foi seguir a pé na Rua da Sofia e ver essa mesma linha Fora de Serviço a passar por mim.</p> <p>Espero que tenham em atenção estes pequenos "pormenores" pois isto faz a diferença na satisfação dos passageiros. Quando se atende publico e trabalha com</p>	
--	--	--	--	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>publico e muito importante todo e qualquer tipo de atenção, principalmente quando nao interfere em nada no serviço prestado. Bons e maus profissionais existem em todo o lado, mas hoje nao tem desculpa, foi uma atitude triste e de lamentar.</p> <p>Luis Silva</p>	
--	--	--	--	--	--

Q43	17/01/2017	F	N	<p>Boa tarde, no seguimento desta reclamação venho por este meio mostrar o meu desagrado para com o motorista do autocarro nº260, com a designação 24 T quinta da nora, que no dia 16/01/2017, pelas 17:55 a passar no Bairro Norton de Matos. Neste contexto após a minha aproximação às portas do autocarro, o motorista fechou as mesmas que por sua vez me entalaram a cabeça e após isso, como cidadã compreendi que o mesmo poderia não me ter visto. De seguida, eu dirigi-me ao mesmo para fazer uma questão sobre os itinerário que o autocarro seguia, mas não me hipótese e proferio as seguintes palavras "oh minha senhora eu não tenho tempo" fechando assim as portas e seguiu o seu caminho.</p> <p>Assim, mostro o meu desagrado pois tinha intenção de apanhar o autocarro, sendo que o mesmo não me permitiu ficando a pé, e ainda com arrogância não me prestou auxílio.</p> <p>Existem milhares de pessoas a usufruir destes serviços pagos e públicos e deparei-me com esta atitude rude. Para concluir, gostava de frisar e ter a certeza que este é chamado a atenção para posteriormente nenhum cidadão passar por esta falta de consideração e de profissionalismo.</p> <p>Atenciosamente, Mariana Santa Cruz</p>	26. má conduta + não prestação de auxílio
-----	------------	---	---	---	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q44	01/02/2017	F	N	Na manhã de dia 1 de fevereiro de 2017, encontrava-me na paragem de autocarro à espera do autocarro da linha 39 que parte da Portagem às 6h35. Quando o autocarro se aproximou fiz sinal e acenei várias vezes para chamar o autocarro, e o motorista seguiu percurso sem sequer abrandar a marcha. Graças a isso, tive de apanhar o autocarro a seguir, fazendo-me chegar atrasada ao trabalho.	25. autocarro não para na paragem ao sinal de quem está na mesma
-----	------------	---	---	--	--

Q45	09/02/2017	M	N	<p>Boa tarde venho demonstrar a minha indignação, preocupação como Pai:</p> <p>No dia 2017-01-31, terça feira a minha filha adolescente de 16 anos de idade apanhou o autocarro n.º25, (às 13H45) na Praça da Republica em Coimbra, linha de que somos servidos. Quando deixou a pultima paragem da area de residencia, tocou para acionar o sinal de paragem para a proxima em Vilarinho, o motorista que se desviava de um veículo parado, imediatamente antes imprimiu mais aceleração não PAROU. Mediante tal atitude a minha filha que ja ia em pé alertou o Sr. (motorista) para parar por FAVOR, o que veio a acontecer uns metros mais á frente, o Sr.º motorista não abriu a porta sem antes se dirigir à minha filha e em tom de INTIMIDATIVO exclamou: - "NAO FALAS ASSIM COMIGO." Sei bem que ha pessoas muito mal educadas e principalmente (MIUDOS) que mal tratam o Srs. motoristas, NAO é o caso da minha filha pois ELA apenas ficou em (panico) e falou mais alto para que o Sr. motorista ouvisse:-"PODE PARAR SE FAZ FAVOR". O que me levou a reclamar foi o fato da minha filha andar diferente e algo nervosa ao ponto de me pedir para a levar a casa nos dias em que tem tarde livre, o que eu achei muito estranho, tendo conversado com ela. Tendo o resumo deste episodio que aqui exponho e deixo à consideração.</p>	24. má conduta + autocarro não para na paragem ao sinal de STOP
-----	------------	---	---	---	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q47	15/02/2017	F	S	<p>É inadmissível que hoje em dia existam motoristas de transportes publicos (5 pedrulha) que não tenham o menor respeito e senso por pessoas de mobilidade reduzida. Esta manhã as 8h37 em plena praça da republica eu e a minha mãe dirigimonos a porta traseira do autocarro para sair, eu ainda consegui sair mas a minha mãe apesar de ter gritado para que o motorista abrisse a porta, assim como outros passageiros que assistiram , este motorista simplesmente ignorou a minha mãe e os demais passageiros, a minha mãe que tem imensas dificuldades em deslocar-se foi obrigada a sair na paragem mais próxima e deslocar-se alguns metros com bastante dificuldade. Se este motorista não gosta do que faz que mude de profissão pois ninguém tem o direito de brincar com a saúde alheia.</p>	<p>22. má conduta + condução perigosa (com a porta aberta) - algo que acontece devido à falta de ar condicionado em funcionamento nos autocarros</p>
-----	------------	---	---	--	--

Q52	07/04/2017	M	N	<p>Boa tarde. Venho por este meio expor o meu desagrado para com o motorista Carlos Alves, que conduzia o carro na carreira 24 hoje (dia 7/4/2017) que chegou a portagem por volta das 17:40. Ao entrar no carro cumprimentei o motorista com um "Boa tarde" e o senhor nem sequer desviou o olhar para mim,não me cumprimentou de volta (o que revela um pouco o tipo de pessoa com que lidei...). Ao chegar perto dos semáforos localizados junto ao "burger king" da Av. Emídio Navarro, visto que a porta da frente do carro estava aberta (aberta desde o Vale das Flores, pelo menos que eu saiba, visto que só entrei aí) dirigi-me ao Motorista e antes de sair disse-lhe "Boa tarde". Visto que estávamos "presos" no trânsito, não vi problema em sair pela porta que se encontrava aberta, visto que logo ao lado estava o passeio, não colocando em perigo ninguém. Nisto, já depois de dar uns passos, o Motorista chama-me e eu ao ouvir entrei de novo e foi então que tudo começou. Ele começou a falar-me com um tom de voz desnecessário visto que eu não fiz mal nem faltei ao respeito a ninguém (no entanto assumo que a minha atitude de sair não foi a mais correta). Ele começou por dizer "Mas quem te autorizou a fazer isso? Estás a faltar-me ao respeito e a todos os outros passageiros". Eu, sem saber em que parte faltei ao respeito, perguntei-lhe do que falava e ele tentou explicar-se sem êxito nenhum. Então senti-me um bocado ofendido pelo</p>	22. má conduta + condução perigosa (com a porta aberta) - algo que acontece devido à falta de ar condicionado em funcionamento nos autocarros
-----	------------	---	---	--	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>tom de voz e maneira de abordagem a que fui sujeito, pelo que respondi de uma com uma frase "dura", dizendo: "O senhor era bom para ir acartar areia e não para andar aqui a trabalhar".</p> <p>Nisto, o motorista insultou-me, dizendo que eu era um "Burro" e começou a ameaçar-me.</p> <p>Eu com tudo isto (ameaças e insultos) decidi tentar acalmar a situação e falar com ele pacificamente, no entanto parecia que ele estava ali para me ameaçar mais e continuar com o seu monólogo.</p> <p>Depois de tudo, uma longa conversa com ele, decidi pedir-lhe a identificação, coisa que ele se recusou a dar.</p> <p>Ora pelo que bem sei, todos os motoristas são OBRIGADOS a dar a sua identificação. Pessoas como esta personagem por que fui ameaçado hoje devem ser PUNIDAS com castigos à altura dos mesmos, porque ameaçar um passageiro tem muito que se lhe diga, já para não falar da porta da frente sempre aberta, de não se querer identificar e de me insultar...</p> <p>Afinal para que servem todas as palestras que estes senhores têm para aprenderem a lidar com pessoas e com este tipo de situações?</p> <p>Realmente um caso triste de alguém que não merece a mínima piedade na aplicação de um castigo adequado.</p> <p>Por fim tenho a dizer que é triste ter de lidar com pessoas deste "calibre", é realmente algo que é triste...</p>	
--	--	--	--	---	--

Q55	01/06/2017	F	N	<p>Encontrava-me na paragem da estrada de Coselhas (à porta do SunHouse Solarium) à espera do autocarro 35 que tinha saído dos HUC às 12h25. Estava a funcionária do SunHouse comigo, que pode testemunhar que tanto ela como eu fizemos sinal para que o autocarro parasse e o condutor não parou ignorando as pessoas que estavam à espera, indo a conduzir e a falar ao telemóvel.</p> <p>Todos sabem que conduzir e estar ao telemóvel é proibido por lei, e ainda por cima um condutor de passageiros aso qual representa uma empresa e tem a seu cargo vidas, não sendo apenas a dele.</p> <p>O motivo de não ter parado foi estar distraído com o que ia a falar ao telemóvel.</p> <p>Se por acaso fosse um obstáculo de forma a evitar acidentes seria igual o comportamento desse condutor.</p> <p>Assim que ele não parou, contactei telefonicamente a SMTUC via telemóvel a fazer queixa e para reforçar e para que haja registo e esse condutor seja chamado à razão faço desta forma a minha queixa .</p> <p>Sei que ele irá negar, mas não tem como, pois como prova tenho a funcionária do SunHouse, Sra D, Inês, que justamente também fez sinal.</p> <p>É de lamentar alguns motoristas apenas exigirem benefícios da empresa, e não pensarem em serem profissionais. falta de profissionalismo, até porque ele sabia que existia ali uma paragem no percurso dele que simplesmente ignorou dando como certo não estar ali ninguém.</p> <p>Se não têm gosto pelo que fazem, que dêem o lugar a outros.</p>	21. condução perigosa/negligente + motorista não para ao sinal
-----	------------	---	---	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>Exijo que seja feito algo a este senhor que me fez perder o outro autocarro de ligação que tinha.</p> <p>Conforme deixou passageiros em terra, pode muito bem causar algo mais grave. Mas não é o único a usar o telemóvel enquanto conduzem.</p> <p>Sugestão: Todos os motoristas deveriam deixar o telemóvel na sede, sendo proibido o uso de tlmvl evitando esta contra ordenação grave.</p>	
--	--	--	--	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q57	12/07/2017	M	N	Já vem acontecendo frequentemente esta situação, condutores a falar com pessoas de pé junto ao condutor. Travagens bruscas, não param nas paragens que deviam, condução medíocre etc tudo a conta da distração da conversa. Hoje para piorar a pessoa em causa era colega e além de conversar até deu uns passos de dança, ridículo.	20. condução perigosa/negligente
Q58	14/07/2017	M	S	No dia 13/07/2017 o motorista da linha 5 das 17h10 min ia a subir depressa a rua dos combatentes e não parou na paragem exclusiva da ACAPO estava-mos 3 pessoas (duas invisuais e uma amblíope" eu sou amblíope e fiz sinal ao autocarro nº5 para parar. E o motorista como ia depressa não parou. Reclamei algumas vezes pois não é a primeira vez que isto acontece,	19. motorista não para na paragem ao sinal + condução perigosa (excesso de velocidade)

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q62	09/11/2017	F	N	<p>O autocarro nº 5 que me trouxe desde a avenida Humberto Delgado, por volta das 18:25h do dia 09 de novembro estava completamente lotado, sendo que eu e quem entrou na mesma altura não tivemos como nos deslocar para a retaguarda do mesmo. Assim sendo continuámos perto da porta dianteira até que, na paragem da Praça da República o condutor se levantou, foi brusco pois empurrou quem estava nessa zona para que nos deslocássemos mais para o corredor. A rapariga que ia comigo pediu para sair nessa mesma paragem e o condutor, mesmo vendo a quantidade de pessoas que estavam no corredor do veículo não a deixou sair pela porta dianteira, fazendo-a percorrer todo o autocarro para sair. Mais à frente, numa outra paragem o mesmo lhe foi solicitado por outra pessoa (já com o autocarro transitável), o qual ele permitiu.</p> <p>Estas e outras atitudes mostram o grau de discriminação do condutor, pois cidadão mais jovens não são tratados com o mesmo respeito e igualdade que pessoas mais idóneas.</p> <p>Se cada passageiro paga uma viagem tem o direito a ser tratado com respeito e, se a lotação do veículo está ultrapassada, o condutor não deveria abrir a porta da entrada provocando empurrões e desconforto aos passageiros que se vêm obrigados a viajar em condições miseráveis.</p>	18. Má conduta + lotação do autocarro
-----	------------	---	---	---	---------------------------------------

Q66	01/02/2018	M	N	<p>Bom dia</p> <p>Mais uma vez venho denunciar a pouca vergonha que continua a existir nos vossos serviços (mais concretamente com a conduta dos vossos motoristas).</p> <p>Sei que vão continuar a “encobrir “ tal falta de profissionalismo,pois tem sempre desculpas para tais factos.</p> <p>Passo a explicar,ontem mais uma vez um dos vossos motoristas decidiu ir a conversa com alguém a seu lado,a senhora em causa estava encostada ao aparelho onde se regista os passes e nem se arredava,tinham que ser os utentes que entravam é que se arredavam dela para poder “ picar” passes e poder passar para dentro do autocarro.</p> <p>A conversa ia bastante animada ao ponto de ir lento e até se esquecer de certas paragens,parando sempre após passar por elas.</p> <p>O pior foi quando a senhora saiu e o mesmo passou a acelerar para recuperar tempo perdido.</p> <p>Parecia que estava a transportar gado(que até essa espécie tem que ser respeitada).</p> <p>Nada que já nao tenha alertado pois é uma constante.</p> <p>Todos os vossos motoristas deviam ter uma intenção formação nesse sentido,e também de boas maneira,pois a sua educação deixa a desejar.</p> <p>Apenas lhes ensinam as rotas(e mal)e da no que dá.</p> <p>Para que nao se desculpem pela falta de dados o dito autocarro era o n.211,arrancou ontem da Manutenção em direção a Sargento Mor (2F) as 17h.</p> <p>Ah e em anexo a foto da senhora para que</p>	17. Negligência + condução perigosa+ má conduta
-----	------------	---	---	---	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				<p>nao digam que era colega a dar formação e foto dos avisos que estão em vários e também nesse autocarro a proibir alguém junto ao motorista a falar e a distrair o mesmo.</p> <p>Meus cumprimentos</p> <p>Luis Lino</p>	
--	--	--	--	---	--

Q71	30/05/2018	M	N	Boa tarde. Estava a chover em Coimbra e precisava de apanhar o autocarro 37. A paragem que utilizo não possui abrigo, pelo que estava abrigado num prédio a 10 metros da mesma. Avistei o autocarro à distância e fui para a paragem. Cheguei à paragem e o autocarro ainda estava à vontade a uns 20 metros. O condutor desatento achava que a paragem estava vazia, prosseguiu a marcha olhando para mim, não parando depois o autocarro, deixando-me 15 minutos à espera do próximo autocarro e fazendo com que eu chegasse atrasado a um compromisso.	16. motorista não para na paragem
Q79	04/10/2018	F	N	A paragem da Al. Armando Gonçalves, no sentido Hospital - Cruz de Celas - não deixa ver atempadamente os autocarros que se aproximam por ter montado um painel publicitário na direção em que os veículos circulam. Acresce a este facto o comportamento, estranho, de alguns motoristas que não se aproximam da paragem por não conseguirem também eles ver se há ou não utilizadores a aguardar por autocarros. Hoje de manhã, o autocarro n.º 6 (horário de saída da UC às 9h12) passou na segunda faixa de rodagem da via estando pessoas a aguardar, sentadas, na paragem. Impedindo o painel a visualização dos autocarros e tendo os motoristas estas atitudes já aconteceu por diversas vezes, assistir a episódios deste tipo.	15. motoristas não param na paragem

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q80	08/10/2018	F	S (carrinho de bebé)	<p>O SMTUC está cada vez pior. Hoje deparei-me com uma situação bastante desagradável. Junto à Escola Superior de Educação de Coimbra, esperei o autocarro número 37 que saía do Vale das Flores às 19:25. O autocarro chegou à paragem e fiz sinal ao motorista para parar que viu que eu estava com um carrinho de gémeos e que me encontrava sozinha. Entretanto como já me é normal fazê-lo entrei com o carrinho dos bebés pela porta de trás da viatura. O motorista teve o descaramento de me fechar a porta enquanto entrava com o carrinho dos bebés. Foi preciso gritar para ele parar. De seguida, começou a abordar-me de forma indelicada ("a quem é que pediu para entrar pela porta traseira? O que é isto?") ao qual lhe respondi ("Senhor entrei pela porta de trás porque tenho dois bebés gémeos e estou sozinha com eles"). O individuo voltou a ser arrogante e respondeu ("Por mim podia ter dois ou três, o problema é seu não é meu! Picou o passe?"). Eu como sou uma pessoa educada pedi desculpa e ele arrancou com o autocarro.</p> <p>Chegando à paragem de destino, carreguei no STOP para parar na paragem do Nó dos Olivais. Pedi a ele que esperasse um pouco porque ia tirar o carrinho, salientando que ele desviou-se o mais possível do passeio para me dificultar a saída, visto que só ia eu e mais dois passageiros na viatura. Assim que saio o carrinho dos bebés desequilibrou-se e virou para o lado. Assistiu a tudo e nem se levantou para me auxiliar. E agora pergunto : Onde está o civismo das pessoas hoje em dia? Onde está a boa educação que</p>	14. má conduta + não prestação de auxílio + paragem longe do passeio
-----	------------	---	----------------------	--	--

				<p>deveria fazer parte da linguagem dos motoristas? Onde está a solidariedade perante as pessoas com prioridade? Mais informo que amanhã me irei deslocar aos vossos serviços para apresentar reclamação por escrito no livro.</p>	
--	--	--	--	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q83	18/10/2018	F	N (casal com bebé)	Venho por este meio relatar o meu desagrado com o motorista que no dia de hoje 18/10/2018, no autocarro da linha 14T, com saída da portagem as 7h35. O autocarro no começo da subida do fórum teve uma avaria, não podendo assim continuar o percurso. O motorista do mesmo pediu aos passageiros que se deslocassem até à próxima paragem para poderem esperar pelo próximo autocarro. Uma vez que ia lá um casal com um bebe , achei uma tremenda falta de civismo por parte do motorista, pois já passei inúmeras vezes por situações destas e nenhum dos motoristas prosseguiu de tal forma.	13. má atitude + falta de coerencia no serviço
Q85	05/11/2018	F	N	Venho por este meio manifestar o meu descontentamento com a SMTUC. No dia de hoje (5/11/2018) apanhei o autocarro 24t das 18:12 no Palácio da Justiça para ir para a Praça da República, tendo escolhido esse autocarro exatamente por parar na paragem mesmo à beira da casa onde estou a morar (Rua da Troika), visto que me encontrava muitíssimo carregada com malas pois vinha da minha residência. Após ter feito todo o percurso, carreguei então, perto da paragem no botão para parar, o senhor motorista como vinha distraído a falar ao telefone,e com bastante velocidade, não parou na paragem que eu pretendia sair parou, muito mais a frente perto da paragem a seguir(não na paragem), tendo-me visto obrigada a subir toda a rua a pé, excessivamente carregada, simplesmente porque o senhor motorista não parou onde devia. É uma situação muito desagradável pois, apanhei o autocarro e paguei exatamente	12. Autocarro não para na paragem + condução perigosa/insegura + má conduta

				<p>para não ter que aguentar todo o peso das malas e acabei por ter que fazer um longo caminho com elas, para além do mais estava a chover.</p> <p>Alerto também para a falta de civismo dos condutores dos autocarros da SMTUC, que já várias vezes presenciei, a deixarem idosos nas paragens porque no momento em que chegam o motorista está a fechar as portas.</p> <p>Atentamente</p>	
--	--	--	--	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q89	22/11/2018	M	N	<p>No dia 21 de Novembro estava a chover fortemente e eu fui apanhar o meu autocarro diariamente que é o da 23:45 pm, mais propriamente o autocarro 145 cujo o condutor seria o Sr. Jaime (não me forneceu o ultimo nome pois sabia que iria reclamar) vendo que o autocarro estava cheio e que o único lugar que havia seria o que estava junto da porta e que estava a levar diretamente com chuva torrencial o condutor não foi capaz sequer de encostar a porta para que eu e as pessoas que estavam junto da mesma não apanhacem com a chuva..</p> <p>Pois o Sr. Jaime viu tudo isto acontecer e mesmo depois de ter ido pessoalmente encostar a porta o asno do condutor voltou a abrir a porta..</p> <p>Foi preciso arranjar uma tal confusão, indignar toda a gente, e no fim de literalmente enxarcados o condutor teve a humildade de fechar a porta.. Acabei por chegar tão molhado a casa quanto se tivesse ido a pé.. Depois vão dizer que deveríamos andar mais de transportes públicos..</p>	11. Má conduta do condutor
-----	------------	---	---	---	----------------------------

Q90	30/11/2018	M	N	<p>Queria relatar o acontecimento que aconteceu às 18 horas e 15 minutos do dia 30 de novembro de 2018:</p> <p>Eu sou um utente dos SMTUC e estava na paragem de Casais de Eiras (mesmo junto à cortada para S. Paulo de Frades) à espera do autocarro da SMTUC (linha do 25). Quando apareceu o autocarro, eu fiz sinal atempadamente, mas ele vinha com enorme velocidade, nem sequer abrandou para ver se havia alguém à espera na paragem de autocarro, e provavelmente não me viu, apesar de eu ter ido para o meio da estrada acenar, logo após a passagem do mesmo autocarro.</p> <p>Eu imagino que naquela hora não haja muito o costume de haver pessoas naquela paragem, mas isso não justifica de forma alguma, o desleixo por parte do condutor do autocarro, que não mostrou qualquer intenção de parar naquela paragem de autocarro.</p> <p>Felizmente, em vários anos de serviço, nunca tinha visto tal coisa acontecer, mas ainda assim queria aqui assinalar o ocorrido, que me causou o transtorno de ter que adiar a minha agenda.</p>	41. autocarro não para na paragem + condução perigosa
-----	------------	---	---	---	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q94	24/01/2019	F	N	<p>Hoje, 24/01/2019, apanhei o autocarro número 7 na paragem na rua General Humberto Delgado. O mesmo sempre (dentro do horário) para em Arnado e segue a rota Normalmente. Alguns motoristas solicitam que outra viagem seja cobrado, outros, não. Hoje, quando chegamos a paragem de Arnado, o motorista avisou que eu deveria sair visto que era a última paragem do autocarro. Quando questionei se ele não seguiria para a praça da república, ele respondeu grosseiramente (novamente) e disse que eu saísse. No entanto, não consegui perceber porque só eu tive que sair sendo que havia uma senhora próximo do motorista e a mesma lá ficou. Conferi na aplicação, e estava dentro do horário. É procedimento escolher quem pode ou não seguir a viagem?</p>	10. Má conduta + Falta de uniformidade na prestação do serviço
-----	------------	---	---	---	--

Q100	17/02/2019	M	N (CRIANÇA)	<p>Exmº Senhor Presidente do Conselho de Administração dos SMTUC</p> <p>Venho por este meio comunicar uma situação desagradável que aconteceu no passado dia 12 de fevereiro de 2019, com a minha filha e que foi a seguinte: Na viagem das 20.30 horas (partida da Beira do Rio) da linha 21 (Arzila) na paragem da Guarda Inglesa, perto das Bombas da Cepsa (Viaduto do Fórum), o motorista não fez o percurso correto e com isso deixou uma passageira (minha filha, menina de 18 anos) na dita paragem. O motorista deveria ter passado com o autocarro junto das bombas e assim passar pela dita paragem onde se encontrava a minha filha e não o fez, levando o autocarro por cima do viaduto. Depois de chamado à atenção por alguns passageiros o mesmo fez ouvidos de mercador e seguiu a viagem, não corrigindo o erro que estava a cometer. Com isto recebo um telefonema da minha filha relatando o sucedido e pedindo-me para a ir buscar. Antes de o fazer aguardo pelo autocarro na paragem de Vila Pouca (Centro) e questiono o motorista sobre se teria passado por cima do Viaduto e o mesmo diz-me que efetivamente passou pelo viaduto e não pela zona da paragem, pergunto de seguida porque razão não voltou a trás e o mesmo responde que não tinha como fazê-lo e que não se encontrava ninguém na paragem, no que foi contrariado por uma passageira que acabara de sair do autocarro e que foi uma das que o chamou à sua atenção e dizendo que estava alguém na paragem.</p>	9. Má conduta
------	------------	---	-------------	--	---------------

				<p>Digo-lhe de seguida que deveria ter corrigido o seu erro dando a volta na Rotunda do Almegue e vindo com o autocarro até à Rotunda do Supermercado “Aldi”, fazendo depois o percurso correto junto às bombas da Cepsa. A sua resposta foi de uma ignorância tal que quase não a consigo descrever, diz-me o senhor que não poderia fazer esse percurso, mas sim que teria que ir ao Fórum, desconhecendo ou parecendo desconhecer o itinerário que lhe indiquei. Mesmo assim digo-lhe que se tivesse que o fazer que o fizesse pois nem que tivesse que ir à China que fosse, mas que não se deixam passageiros na paragem por erros pessoais.</p> <p>Solicito, pois, a tomada de medidas por parte do senhor Presidente, no sentido de ver esse senhor castigado condignamente e exijo ser informado sobre o castigo aplicado ao mesmo, pois esse motorista não é merecedor de servir o público, público esse que ajuda e de que maneira a pagar o seu salário, merecendo outro tipo de tratamento e não o da ignorância ou desprezo que o dito senhor demonstrou.</p> <p>PS: Essa viagem (20.30) era a última antes da viagem das 22 e 30 horas.</p> <p>Sem outro assunto subscrevo-me atentamente,</p>	
--	--	--	--	--	--

Q95	04/02/2019	M	N	<p>No Vale das Flores em Coimbra , como é habitual eu Tiago Simões tenho por hábito apanhar o autocarro da smtuc para a portagem, o autocarro 33 que vem da manutenção para a portagem, hoje dia 04-02-2019 pelas 17:58/18h eu ia apanhar o autocarro de número 292 com a matrícula (32-BO-27) com os meus amigos, e eu ao avistar o autocarro perto da paragem, dei uma corrida com os meus amigos para ver se apanhava ! Eu mais 3 amigos ainda conseguimos com que o motorista abri-se a porta mas com esforço nosso pois ele estava a ignorar-nos por completo! Ao entrar pedimos ao motorista para esperar um bocado pelo resto do pessoal, que estavam a correr e a chegar mesmo pretíssimo do autocarro e a fazer sinal para parar , e o motorista foi rude, nao parou e ainda nos falou mal a dizer que não tinha que esperar! Achei uma falta de respeito. Ainda por cima o autocarro ia praticamente vazio!</p>	8. Incomprimento do percurso + Motorista não para na paragem
-----	------------	---	---	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q101	22/02/2019	F	N	<p>Bom dia.</p> <p>Venho por este meio apresentar uma reclamação relativamente ao serviço dos Smtuc.</p> <p>No dia 22/02/2019, apresentava-me às 9h10 na paragem de autocarro Miguel Bombarda com o fim de apanhar o autocarro 34 das 9h20.</p> <p>Nenhum autocarro passou até às 9h42, até que chegou um e, mesmo sinalizando que queria entrar, inclusive correndo um pouco atrás do autocarro, o motorista ignorou a minha presença e a minha sinalização. O autocarro não estava cheio, transportava apenas cerca de 3 pessoas.</p> <p>Esta situação já se vem a repetir, não consigo, mas no pouco tempo que utilizo este serviço já presenciei algumas situações em que os motoristas não deixam mais ninguém entrar sem que o autocarro esteja lotado.</p> <p>Obrigada pela atenção,</p> <p>Beatriz Santos</p>	7. Motorista não para na paragem + falta informação sobre atraso/não comparência de autocarro
------	------------	---	---	---	---

Q102	25/02/2019	M	N (IDOSA)	Com a indignação não consigo precisar o número do autocarro, se 268 ou 286, serviço da carreira 35, no sentido Pedrulha - HUC, na paragem junto à Rodoviária, na Avenida Fernão de Magalhães, conduzido por uma senhora, cerca des 15: 15 de hoje. Perante o pedido de uma senhora de avançada idade, que solicitava um pouco de espera pelo marido que vinha na calçada, ajudado por duas muletas, a funcionária simplesmente desprezou o pedido, foi extremamente rude e agressiva para com a senhora, argumentando que não podia aguardar (apesar de o autocarro estar praticamente vazio) e fecho a porta mesmo com a senhora no chão a apoiada o que levou a que a senhora caísse e tivesse que ser auxiliada. A senhora continuou viagem deixando a senhora no chão, passou do outro lado da rua sem que se incomodasse com o sucedido. Apesar de a senhora não se ter aparentemente magoado, é lamentável que gente sem qualquer preparação profissional e humana ande a prestar este tipo de serviço onde, segundo parece, é mais importante não atrasar dois minutos do que servir o cliente, mesmo com o carro quase vazio. Faço parte de um número de pessoas que presenciaram esta lamentável situação e que estão dispostas a testemunhar contra essa suposta profissional caso esta reclamação caia em saco roto e nada seja feito, inclusive junto das autoridades competentes.	6. Má atitude e falta de conduta + não prestação se auxílio
------	------------	---	-----------	--	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q103	04/03/2019	M	N	Através deste meio venho expor minha insatisfação com o serviço de transposto prestado pela linha 36f no percurso aos domingos em monte formoso pelo excesso de velocidade desnecessária. Causando desconforto e insegurança para os passageiros.	5. Condução perigosa + desconforto e insegurança
Q104	04/03/2019	M	N	Má conduta do condutor, condução perigosa (marcha atrás em sentido único), negação de se apresentar quando lhe perguntei o nome.	4. Falta de educação + condução perigosa
Q105	18/03/2019	F	N	No dia 18 de Março de 2019 por volta das 13h dirijo-me à paragem da praça da República e apanho o 103. Sem ter qualquer conhecimento de que a paragem tinha sido mudada temporariamente (talvez porque os avisos ficam perdidos pelas paragens ou não são chamativos o suficiente) não tive qualquer noção e entro no autocarro. Ao entrar no autocarro sou interpelada pela passiva agressividade do condutor que reclama comigo por eu não ter conhecimento da mudança da paragem e começa a discutir comigo, sem eu perceber o porquê, à frente do autocarro inteiro sendo extremamente mal educado e agressivo enquanto poderia ter-me chamado educadamente à atenção tendo me informado de modo tranquilo. O vosso serviço transmite-se pela cara de quem vos representa e digamos que isto foi de todo uma boa representação. Os transportes existem por causa das pessoas e são estas que o sustentam e no mínimo exigia ser atendida com o mínimo de respeito mesmo tendo cometido um erro inocente. O condutor é moreno e de estatura baixa, conduzia o 103 por volta das 13h no dia	3. Falta de educação, rudez

				<p> mencionado no sentido praça da República-mercado. Espero que seja chamado à atenção.</p>	
--	--	--	--	--	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q107	18/04/2019	M	N (IDOSA)	<p>Pela impossibilidade natural da pessoa afetada(idosa de 84 anos, minha avó) citada posteriormente nesta reclamação farei representar o seu enorme descontentamento e também a seu repúdio pela falta de respeito que lhe foi dirigido.</p> <p>A minha Avó, idosa, como uma boa percentagem dos utentes dos vossos serviços, utente regular, apanhou o autocarro nº6, direcção Fala-HUC no dia 18-04-2019 pelas 1455 (não consegue precisar a hora exata) na paragem do arnado, que utiliza com frequência por se localizar próximo da sua residência.</p> <p>Ao entrar no veículo, repito, uma idosa de 84 anos com as dificuldades físicas normais para uma idade desta natureza, dirigia-se para um assento logo nos lugares destinados para o efeito, no início do veículo, quando o imprudente motorista dos vossos serviços decide arrancar com a viatura. Como é expectável, com uma atitude destas, a reclamante, desequilibrou - se com facilidade embatendo com estrondo num dos varões interior do veículo.</p> <p>Apesar da queda aparatosa e de a mesma ter ficado atordoada o motorista não parou imediatamente o veículo tendo sido necessário alguns dos passageiros solicitarem essa paragem. A agravar a situação a minha avó não teve qualquer auxílio do motorista imprudente, nem o mesmo se dignou a sair da sua cabine, contudo e felizmente teve auxílio imediato de um passageiro jovem que a levantou e lhe perguntou se tudo estava bem, tendo a minha avo respondido no imediato que estava atordoada mas bem.</p>	2. Início de marcha sem que o utente tivesse sentado + não prestação de auxílio
------	------------	---	-----------	--	---

				<p>Nem um único pedido de desculpas foi efetuado por parte do único colaborador e representante da vossa empresa naquele veículo.</p> <p>Nestas idades nem tudo o que parece bem no imediato, poderá manter - se como desejado e infelizmente a minha avó ao chegar aos HUC, onde ia visitar uma familiar, começou a sentir-se mal, estando neste momento a ser observada nas urgências, com suspeitas de traumatismo craniano.</p> <p>Neste sentido e como representante da reclamante, solicito que me seja fornecido a identificação do vosso motorista, uma vez que pretendemos acionar o nosso advogado para apresentar queixa formal nas autoridades. Caso não forneçam a identificação teremos de interpor processo contra os SMTUC, uma vez que os mesmos são responsáveis pelos funcionários que gerem.</p> <p>Estas situações não podem nem devem ser ignoradas pelos SMTUC.</p> <p>Aguardamos pela vossa análise e resposta ao solicitado.</p> <p>Não pretendemos desculpas, pretendemos respeito por todos mas em especial pelas mais vulneráveis.</p> <p>Com os melhores cumprimentos</p> <p>André Gonçalo</p>	
--	--	--	--	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q116	03/07/2019	M	N	<p>Hoje dia 03/07/2019, por volta das 17.45h, na subida do fórum fui surpreendido pelo autocarro 253, 14T que me ultrapassou a cerca de uns 20/30 cm quando prosseguia no meu treino de bicicleta. Ultrapassei o autocarro mais a frente e pedi ao motorista que tivesse mais cuidado ao que ele respondeu com ameaças. Mais a frente quando me voltou a ultrapassar e me encostou totalmente ao passeio junto das bombas de gasolina do Fórum demonstrando uma enorme falta de respeito e de civismo obrigando-me até a ter que parar para não cair.</p> <p>Pratico ciclismo a largos anos o que faz que tenha alguma destreza em cima da bicicleta, não fosse isso e certamente que esta ultrapassagem irresponsável deste motorista teria repercussões bem mais graves.</p>	1. Falta de educação e condução perigosa
Q118	23/07/2019	F	N	<p>Boa noite.</p> <p>Venho por este meio fazer uma reclamação contra o motorista que fez a carreira (2F) às 11h40 de hoje (23/07/2019) com saída de Coimbra e destino final Sargento-mór.</p> <p>Estava na paragem à espera quando consegui ver as letras na placa fiz alta e o motorista não parou. Penso que o motorista quando se aproxima da paragem havia de abrandar para poder parar, mas não foi o caso. À velocidade que o motorista se deslocava simplesmente não quis parar. Isto porque, após ter-se conversado com o motorista em questão, o mesmo referiu que me tinha visto.</p> <p>Sem mais outro assunto Cidalina Cavaco</p>	42. morista não para na paragem

Q119	26/07/2019	F	N	<p>Boa tarde.</p> <p>Venho por este meio expressar a minha revolta. Hoje, dia 26/07, venho para casa no autocarro 211 às 11h40 com o mesmo motorista da reclamação anterior realizada há 3 dias atrás. Quando chego a Sargento-Mór, este retém-me dentro do autocarro com as portas fechadas e humilha-me à frente de todas as pessoas dizendo que, por minha causa tinha que ir ao advogado da empresa, que seria notificada e esperava que dissesse a verdade. Respondi-lhe que não era mentirosa e frisei a asneira que fez no dia seguinte à reclamação anterior (não deixou uma pessoa idosa na paragem que queria sair e saiu na paragem seguinte; e quando chega ao Sargento-Mór deixou as pessoas saírem ao pé do café tendo que aguardar que as mesmas saíssem para seguir viagem até à paragem).</p> <p>Aguardo a vossa resposta.</p> <p>Cidalina Cavaco</p>	43. má conduta
------	------------	---	---	--	----------------

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q122	25/08/2019	M	N	<p>No dia 24 de agosto pelas 19h30 sensivelmente circulava de bicicleta pela estrada a subir Santa Clara a vir pelo Portugal dos pequenitos. A meio do caminho entre o Portugal dos pequenitos e a primeira rotunda nessa subida para Santa Clara o autocarro dos SMTUC número 256 passa literalmente a uns 20cm de distância de mim e a uma velocidade nitidamente excessiva o que fez que a circulação do ar me tivesse sugado na direção do autocarro. Gostaria de frisar que era uma reta e eu ia a não mais de 30cm do passeio e que não vinha qualquer veículo em sentido contrário que "obrigasse" o condutor a ter que se aproximar de mim da maneira excessivamente perigosa com que o fez. Além de ser de lei no mínimo passar a 1,5m o que muito poucos cumprem, esse condutor por muito pouco não me passou com o autocarro por cima. Para quem não sabe um ciclista numa subida não anda perfeitamente em linha reta, a bicicleta vai sendo conduzida com pequenos desvios de direção o que faz que quando nos passam a 20cm do nosso volante seja perigosíssimo. Não é o mesmo que passar a 20cm de algo que está estático.</p> <p>Ora eu não tenho dúvida que com os dados que forneço vocês podem facilmente verificar quem foi o condutor e agradeço que façam uma refresco na sua formação sobre condução irresponsável e perigosa.</p> <p>Gostaria de frisar que normalmente os autocarros em Coimbra até se comportam muito civicamente para com as bicicletas mas basta um condutor irresponsável para</p>	44. condução perigosa e excesso de velocidade
------	------------	---	---	---	---

acontecem acidentes graves. Volto a frisar
que um autocarro a passar por mim a 20cm
a uns 70km/h não é nada agradável.
Cumprimentos,

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q5	17/01/2014	F	N	A que a viatura 19T das 18h50m com o numero 121 .É de lamentar que chovia la dentro nos bancos traseiros logo a seguir a porta.E ainda o menos admissivel foim o motorista dizer que aquilo não era nada dele e que não era moco de recados que tinha o numero para poder reclamar,e não tinha medo das reclamações não são respostas para as pessoas que contribuem para o ordenado dele	10. falta de condições dos autocarros + má conduta do motorista
Q13	27/01/2015	M	N	hoje carreguei um bilhete com 10 viagens fui do mercado ao loreto funcionou o bilhete na volta apanhei o (25) com a matricula ns-71-42 carro 88 entrei o o bilhete nao funcionou na maquina junto do motorista a maquina nas costas do motoristas estava fora de serviço constante e o motorista queria forçar me a pagar a viagem e nao andou com o autocarro havia outro passageiro com o mesmo problema quando o problema era das maquinas porque no autocarro seguinte estava a funcionar nas condições quero alertar quem gere os regulamentos destes transportes do abuso desta empresa porque o problema é da empresa nao dos clientes eu mesmo ja reclamei outros casos que me ficaram a dever viagens quero alertar o imtt destes problemas e quero ser informado pelo imtt sobre este meu caso pois os smtuc nem olham nem respondem as reclamações ja me roubaram viagens pois nao me devolveram as viagens uma delas de um autocarro (10) que bateu junto ao el corte ingles eu estava atrasado continuei a pe e fui reclamar na lojae estou a espera das viagens ate hoje e impoem se quando	9. equipamento de leitura do passe sem condições + má conduta do motorista

				viajamos legais nao temos culpa que o sistema deles falhem	
Q14	29/01/2015	M	N	Mais uma vez entrei num autocarro com a maquina que não funciona nas devidas condições o motorista pega no bilhete dobra raspa no sensor depois nao digam que esta rasurado e nada deixo aqui a reclamação mais uma vez e quando voltar acontecer chamo a polícia e o autocarro não circula mais e dentro dele não saio ate ao destino este autocarro é o 205 matricula 41-14-es autocarro carreira 10	8. equipamento de leitura do passe sem condições

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q36	05/07/2016	M	N	<p>No dia 5 de Julho ao entrar às 14 h e 35 m no autocarro nº 245 do SMTUC, que efetuava a carreira 14 T, com um dia de Verão em Coimbra, temperaturas da ordem dos 32, 33° C, verifiquei que o autocarro não disponibilizava aos passageiros as condições mínimas para o seu transporte, assim:</p> <p>1 - O autocarro não tem janelas suficientes para ventilação.</p> <p>2 - O autocarro só tem ventilação (ar condicionado) na zona do condutor.</p> <p>3 - O autocarro ao parra na Portagem, para cumprir o horário de saída, o condutor fechou as portas todas ficando os passageiros que seguiam viagem no seu interior a "assar".</p> <p>4 - O condutor ao parara junto à Bluefarma, estando o autocarro 6 estacionado em parte da paragem parou de maneira que aporta de saída da parte de trás do autocarro ficasse encostada ao autocarro estacionado.</p>	7. ar condicionado não funciona + atitude do motorista
Q46	15/02/2017	F	N	<p>Bom dia</p> <p>Quero mostrar por este meio a minha indignação com a qualidade dos autocarros que circulam nesta (linha 25).. São os autocarros mais velhos que os smtuc têm, chove dentro deles.... os passageiros têm de ir de pé no autocarro, porque os bancos vão sempre todos molhados. Um autocarro que da parte da manhã sempre cheio..... é vergonhoso.</p> <p>Os autocarros novos andam dentro da cidade.... que percorrem um trajectos mais curtos... os velhos ficas para os arredores... mas nós pagamos passe e não é assim tão pouco. Por isso gostaria de pedir que</p>	6. autocarros sem condições + lotação do autocarro

				enviassem autocarros decentes para esta linha 25	
Q49	03/03/2017	F	N	Venho por este meio reclamar sobre as condições miseráveis do autocarro da linha 10 de Ceira para Coimbra horário 8h40, onde cai água como na rua.	5. Falta de condições do autocarro
Q56	20/06/2017	F	N	O que vou relatar ocorre todos os dias com os autocarros dos SMTUC, mas vou especificar a ocorrência de ontem. O autocarro 309 da linha 103 esteve mais de 10 minutos a fazer horário, junto à estação nova de Coimbra com o motor ligado provocando mau estar aos utentes que estavam no seu interior, poluindo o ambiente, sendo insuportável estar na paragem agravado pelo calor que se fazia sentir(o horário era entre sensivelmente as 18,30 e 17,45). Por vezes são vários autocarros, na mesma paragem, com os srs motoristas a procederem desta forma, sem respeito algum pelos utentes e pelo ambiente. Será que é tão trabalhoso desligar e ligar o motor? Não estarão a consumir combustível desnecessariamente? E a poluição que fazem numa cidade já tão poluída? Apelo à gerência para tomar alguma atitude para que acabem estas situações que, repito, são diárias. Espero merecer a vossa atenção.	4. desconforto provocado pelo barulho da viatura quando esta está parada a fazer horário para iniciar o serviço + poluição

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q73	26/06/2018	M	N	Tal como já observei por diversas vezes, em situações semelhantes, ao circular hoje atrás da viatur 99-GV-48 do SMTUC, visualizei uma quantidade impressionante de fumo negro a sair do escape da V. viatura. Primeiramente, foi no arranque de início de marcha, a partir da paragem; mas depois verifiquei que o mesmo acontecia de cada vez que o condutor carregava no acelerador.	3. Falta de condições do autocarro (poluição)
Q92	20/12/2018	F	N	Viajei hoje, dia 20/12/2018 no autocarro dos SMTUC-221, nº5 Pedrulha, sentada nos bancos imediatamente a seguir à porta da saída, do lado direito, e chovia dentro da viatura. Entrava água através da parede exterior, à altura dos joelhos, e a janela tinha ao seu redor ferrugem e musgo de tanta que era a humidade, o que me obrigou a mudar de lugar. Uma tampa metálica de existe por cima da mesma porta, abana tanto e faz tanto barulho que é muito desagradável fazer qualquer viagem. Há autocarros a circular em toda a cidade que deviam estar na sucata!	2. Falta de condições dos autocarros
Q110	09/05/2019	F	N	Na semana passada apanhei o Autocarro Linha 6 e quase não se conseguia respirar com tanto calor! O ar condicionado não funcionava e a porta traseira (última de 3) não abria. Quando saí na minha paragem tive que recuar para outra porta e fiquei presa no corredor. Não entendo porque adquirem autocarros sem janelas cujos ares condicionados e portas não funcionam e tão estreitos que nem cabem 2 pessoas num corredor!	1.Ar condicionado (desligado/avariado) + Porta avariada/disfuncional + Autocarro estreito

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q37	19/08/2016	NA	N	O elevador do mercado em Coimbra esta em reparação/renovação, mas a informação desta falta de serviço ao publico so esta disponível na entrada junto ao mercado municipal, na entrada na Alta)Rua Padre Antonio Vieira) não existe. Alem do mais a informação e prestada pela firma que esta a executar os trabalhos mas dos SMTUC não existe nenhuma informação aos seus utentes. lamentável.	11. falta de informação
Q41	26/10/2016	F	N	Já há muitos anos que considero os SMTUC um mau serviço. Além de terem poucos horários e poucos percursos, para a cidade que é Coimbra, acresce que têm uma informação no site e outra diferente nas próprias paragens de autocarro, levando a que a pessoa não se possa, de todo, fiar nesses Serviços. Saltam horários - por experiência própria, e mais do que uma vez, e com mais do que um percurso (ou seja, linhas diferentes) - dizem que passam "x" autocarros e não, há horários que não passam mesmo: não vêm atrasados, não é causado pelo mau tempo, não é causado por algum acidente. Não. Não passam mesmo. Isto é vergonhoso e muito pouco profissional. Além disto tudo, e como se não bastasse, este fim-de-semana estive à procura de um autocarro a partir das 22:30H que, além de serem pouquíssimos (praticamente inexistentes!), para cúmulo tinham um horário no site e, quando cheguei à paragem, o autocarro dessa hora não existia - acabava muito mais cedo (pior, porque se houvesse mais tarde, a pessoa ainda podia esperar, mas assim fica-se mesmo irremediado!). Por favor, senhores dos SMTUC, tenham vergonha e aprendam	10. falta de informação/informação pouco coerente + falta de credibilidade/confiabilidade do serviço + incumprimentos de horários/rotas (autocarros que não passam)

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

				a respeitar as pessoas que precisam dos vossos serviços.	
Q51	12/03/2017	M	N	<p>Quero por este meio demonstrar o meu desagrado com o site da smtuc, nomeadamente na zona de criação de rotas. A opção está completamente "bugada":</p> <p>1- Não cria certas rotas mesmo quando usamos os nomes das paragens como o site sugere, por alegadamente não ter inserido pontos válidos;</p> <p>2-Quando cria rotas, já aconteceu pedir para me deslocar a pé até à "Rua desconhecida", não fazendo eu nem o site a mínima ideia de onde esse local fica situado.</p>	9. site e aplicação obsoletos ou de uso difícil

Q53	16/05/2017	F	N	<p>Infelizmente precisei recorrer aos Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra, e mais uma vez, senti-me defraudada. Quinta-feira da semana passada, sem que nada o fizesse prever, não passeavam autocarros pela cidade de Coimbra. Tinham ido (todos, presumo) para uma "manifestação" em Lisboa. Quem carregou senhas ou comprou passe... teve que ir a pé ou pagar táxi. Mais uma vez. Isto é recorrente. Não sei a quantidade de dias que anualmente estes serviços não trabalham, mas a média é grande, tenho a certeza absoluta. Há anos que isto acontece. No site, aviso nenhum. São um serviço tão mau, tão mau, tão mau (maioritariamente pela quantidade de dias em que não funcionam, e quando funcionam, saltam horários - o que já testemunhei por mais de uma vez). Não compreendo como a Câmara não faz nada e fica impassível com toda esta desconsideração pelos clientes pagantes e que não têm outro meio de transporte. O que quer que esteja na origem de tanta greve, manifestação, plenário, ponte, falhar horários, etc., os utentes não têm culpa e, no entanto, são os que padecem diariamente com a péssima qualidade deste serviço.</p>	8. irregularidades do serviço (greves) + falta de alternativas + falta de informação aos utentes sobre essas mesmas irregularidades
Q65	08/01/2018	M	N	<p>O autocarro 18 simplesmente não aparece na paragem apesar de estar indicado quer nos horários <i>online</i> quer na própria paragem. Já me aconteceu múltiplas vezes sendo que na mais recente fiquei doente por ficar 35 minutos à espera e mesmo assim ele não apareceu.</p>	7. falhas no serviço/incumprimento de horários/ supressão desinformada de autocarros ou linhas

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q76	25/09/2018	M	N	Para que os horários nas paragens ou uma APP que reclama ter horários em tempo real se não conseguem respeitar horários nenhuns? Hoje, queria deslocar-me às Torres do Mondego, à praia fluvial, a APP apontava para passar na paragem Bandeiras às 17:16, passou com mais de 10 minutos de atraso! Ontem, o mesmo autocarro, na mesma paragem, passou 7 minutos Adiantado!!! Ou põem os autocarros a passar a horas ou acertem os horários para algo realista, mas assim não dá!	6. incumprimento de horários + falta de informação fidedigna + falta de confiabilidade no serviço
Q98	15/02/2019	F	N	Os Smtuc recentemente têm vindo a permitir atrasos enormes nos autocarros, que estando indicados na tabela em determinados horários, não os cumprem e por vezes nem passam.	5. Falta de informação correta sobre horários, atrasos e supressões

Q106	21/03/2019	F	N	<p>No dia 19 de março, por volta das 20:15/20:20, dirijo-me para a paragem de autocarro Estádio Municipal para apanhar o 5T. O horário normal diz que um destes autocarros sai de Pedrulha pelas 20:10, ou seja, ainda demora até chegar à paragem de onde me encontrava.</p> <p>Eram 21h a passar e sem sinal de autocarro. Liguei para os serviços da SMTUC que entraram em contacto com o suposto condutor do autocarro e este dissera que já tinha passado no Estádio às 20:45h. Considero isto impossível porque estava eu na paragem à quase 1 hora e não passou nenhum autocarro naquela paragem, até porque é a única pelo qual pode passar e depois sim, seguir para o Vale das Flores. Com isto, venho mostrar o meu desagrado com tais serviços e espero uma resposta sincera por parte do condutor em questão porque fez-me gastar dinheiro em taxi sem haver necessidade e ainda cheguei super tarde aos meus compromissos.</p> <p>Venho também alertar para o facto de, principalmente à sexta feira, um dia em que os autocarros estão cheios de estudantes e de malas, que pensem numa alternativa para conseguirem transportar as pessoas de uma forma mais cómoda porque o único autocarro que faz passagem pela Estação Velha são demasiado pequenos para tanta gente e torna-se uma viagem não propriamente segura.</p>	4. Falta de informação coerente/verdadeira + atraso/supressão desinformada do autocarro + pagamento extra de viagem.
------	------------	---	---	---	--

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q108	18/04/2019	F	N	<p>Eu, Beatriz Eufrásio Simões, utente dos Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra, venho por este meio reclamar uma situação ocorrida no dia de hoje, 18 de Abril de 2019, em que deveria haver a saída do autocarro linha 43 com início às 18:25 na Portagem com destino a Almalaguês e sem aviso algum não foi efetuado, deixando a mim e a vários outros utentes incluído pessoas idosas À espera sem saber o que se estaria a passar. Por contacto telefónico que eu efetuei é que fiquei a saber que este autocarro teria sido suprimido, essa supressão foi justificada pelo funcionário que me atendeu alegando a falta de combustível provocada pela Greve dos Motoristas de Matérias Perigosas. Acho que esta situação não deveria ter acontecido sem um aviso prévio, pois, além do mais esta situação da greve já estava regularizada desde madrugada deste mesmo dia. Como cidadã poderei pensar que se aproveitaram desta situação para minimizarem a falta de motoristas para o meio dia de tolerância nesta quinta feira santa pela Câmara Municipal de Coimbra aos seus funcionários. Mais acrescento que havendo linhas dentro da cidade com intervalo de poucos minutos entre cada autocarro, foram prejudicados os utentes de uma linha que tem poucos horários e com intervalos longos entre cada percurso, realçando que neste momento de férias escolares já há horários suprimidos nesta mesma linha"43".</p>	2. Falta de informação coerente e antecipada/atempada + falta de confiabilidade no transporte
------	------------	---	---	--	---

A Acessibilidade do Transporte Urbano: O caso da cidade de Coimbra

Q109	24/06/2019	F	N	Estou desde as 18h à espera do autocarro da linha número 28 , na paragem da polícia, com a minha filha, ao frio e a chuva e desde então, não passou nenhum, como eu estão mais pessoas idosas e mais crianças, onde estamos sempre atentas ao painel de informação, onde dizia que estava a chegar dentro de 10/11 minutos, estando constantemente assim, e às vezes até desaparecia do painel,,,,, Muitas foram as nossas questões a outros motoristas, mas como sempre ninguém sabe, queria deixar aqui o meu testemunho de insatisfação, acabando por ter apanhado agora um 27,,,,, desumano Obrigado	3. Falta de Informação/Atualização sobre irregularidades na linha + ausência de confiança no serviço
Q113	17/06/2019	M	N	Tinha uma APP dos Smtuc que não consegui actualizar. Assim instalei a nova aplicação, a Coimbra Move-me. Quando pretendi ver os horários dos transportes, o que me levou a instalar app em causa, fiquei francamente surpreendido porque não consigo visualizar os horários. Além da aplicação ser um pouco confusa aparece, após seleccionar a "direcção", o "tipo de dia" onde, parece, deverá inscrever-se um número. O que é isto? Será que podem explicar como se tem acesso aos horários na nova aplicação? Na anterior não havia qualquer problema.	1. Aplicação confusa - pouco amigável do utilizador